

**PENGUNAAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI SARANA  
INFORMASI DAN SOSIALISASI HAJI DAN UMRAH  
DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas  
Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau**

**OLEH :**

**HENY KURNIA**  
**NIM : 11740424161**

**PROGRAM STRATA 1 (S1)  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
1442 H/2021 M**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**  
**كلية الدعوة و الاتصال**  
**FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION**

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

Hak cipta Dilindungi Undang-Undang

UIN SUSKA RIAU

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH**

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : **Heny Kurnia**  
NIM : **11740424161**  
Judul : **Penggunaan Media Sosial sebagai Sarana Informasi dan Sosialisasi Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Pekanbaru**

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : **Rabu**  
Tanggal : **23 Desember 2020**

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 23 Desember 2020

Dekan,

**Dr. Nordin. M.A**

NIP.19660620 200604 1 015

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I

**Imron Rosidi, Ph. D**

NIP. 19821225 201101 1 011

Sekretaris/ Penguji II

**Khairuddin, M. Ag**

NIP. 19720817 200910 1 002

Penguji III

**Nur Alhidayatillah, M. Kom. I**

NIP. 130 417 027

Penguji IV

**Muhlasin, M. Pd. I**

NIP. 19680513 200501 1 009

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
كلية الدعوة و علم الاتصال  
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

### PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara:

Nama : Heny Kurnia

NIM : 11740424161

Judul Skripsi : **Penggunaan Media Sosial dalam Meningkatkan Pelayanan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Pekanbaru**

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos.).

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui  
Ketua Program Studi

**Imron Rosidi, M.A., Ph.D**  
NIP.19811118 200901 1 006

Pembimbing,

**Imron Rosidi, M.A., Ph.D**  
NIP.19811118 200901 1 006

UIN SUSKA RIAU

Hak cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
2. Dilarang mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
3. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji Pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Heny Kurnia  
NIM : 11740424161  
Judul : Penggunaan Media Sosial dalam Meningkatkan Pelayanan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 6 Mei 2020

Dapat diterima untuk dilanjutkan Menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 6 Mei 2020

**Penguji Seminar Proposal,**

Penguji I,

Penguji II,

**Dr. Masduki, M.Ag**  
NIP. 1971 0612 199813 1 003

  
**Nur Alhidayahtillah, M.Kom.I**  
NIK.130417027

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 P.O.Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Heny Kurnia

Nim : 11740424161

Tempat/tanggal Lahir : Pematang, 13 Maret 1999

Jurusan : Manajemen Dakwah

Judul skripsi : **Penggunaan Media Sosial dalam Meningkatkan Pelayanan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Pekanbaru**

Menyatakan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya akan bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh dengan karya tulis saya ini, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta Undang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 15 Januari 2021

Yang membuat pernyataan,



*[Signature]*

Heny Kurnia

NIM. 11740424161

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Ha cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, 16 November 2020

Dosen Pembimbing Skripsi

Nomor : Nota Dinas

Kepada Yth,

Lampiran : 5 (Eksemplar) Skripsi

Dekan

Hal : Pengajuan Ujian Skripsi

Fakultas Dakwah dan

Komunikasi

Henry Kurnia

Di Pekanbaru

*Assalamua'alaikum Wr. Wb.*

Setelah kami mengadakan pemeriksaan atau perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka kami sebagai pembimbing skripsi saudara **Henry Kurnia, NIM. 11740424161** dengan judul "**Penggunaan Media Sosial dalam Meningkatkan Pelayanan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Pekanbaru**" telah dapat diajukan untuk mengikuti ujian Munaqasyah guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat pengajuan ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamua'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing,

**Imron Rosidi, M. A., Ph.D**  
NIP.1978111182009011006





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

Nama : Henry Kurnia  
 Prodi : Manajemen Dakwah  
 Judul : “Penggunaan Media Sosial sebagai Sarana Informasi dan Sosialisasi Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Pekanbaru”.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan media sosial yang begitu pesat dapat dimanfaatkan oleh petugas penyelenggara haji dan umrah serta adanya keinginan yang kuat dari umat Islam untuk melaksanakan ibadah ke Tanah Suci Mekkah sehingga menuntut para petugas penyelenggara haji dan umrah memberikan pelayanan secara maksimal dan profesional terhadap jamaah haji melalui media sosial tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Penggunaan Media Sosial sebagai Sarana Informasi dan Sosialisasi Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Metode penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi serta dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Informan pada penelitian ini adalah kepala seksi penyelenggara haji dan umrah, petugas yang mengelola akun media sosial, serta jamaah haji dan umrah. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penggunaan media sosial sebagai sarana informasi dan sosialisasi Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Pekanbaru yaitu : *pertama*, media facebook, *kedua*, website, *ketiga*, youtube, *keempat*, instagram, *kelima*, whatsapp.

Kata Kunci : Penggunaan Media Sosial, Informasi dan Sosialisasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRACT

Name : Henry Kurnia  
 Study Program : Dakwah Management  
 Title : The use of Social Media as a means of information and socialization of Hajj and Umrah at the Ministry of Religion of Pekanbaru City.

This research is motivated by the rapid development of social media that can be utilized by Hajj and Umrah organizers and the strong desire of Muslims to carry out worship in the Holy Land of Mecca thus demanding that the Hajj and Umrah organizers provide maximum and professional service to the pilgrims through these social media. This study aims to determine how the use of Social Media as a means of information and socialization of Hajj and Umrah at the Ministry of Religion of Pekanbaru City. This research was conducted at the Office of the Ministry of Religion, Pekanbaru City. The research method is qualitative research. Data were collected through interviews, observation and documentation and analyzed using qualitative descriptive methods. This informants in this study are the head of the Hajj and Umrah organizer section, officers who manage social media accounts, as well as Hajj and Umrah pilgrims. Based on the results of the search, it can be concluded that the use of social media as a means of information and socialization of Hajj and Umrah at the Ministry of Religion of Pekanbaru City, namely : *first*, Facebook, *second*, Website, *third*, Youtube, *fourth*, Instagram, *fifth*, Whatsapp.

Keywords : Social Media use, information and socialization





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh*

Puji syukur senantiasa penulis ucapkan kehadiran Allah SWT. yang mana atas Rahmat, Taufiq serta Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Penggunaan Media Sosial sebagai Sarana Informasi dan Sosialisasi Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Pekanbaru”**. Shalawat serta salam tetap terlimpahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umat-Nya kearah yang benar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada :

1. Salam cinta untuk yang teristimewa buat kedua orangtua penulis, ayahanda tersayang bapak H. Arizal dan Ibunda ku tercinta Ibu Asrawati dengan ketulusan hati selalu mencurahkan kasih sayang, membimbing, mendidik, dan berkorban serta senantiasa mendo'akan untuk kebahagiaan dan kesuksesan ananda sejak usia dini sampai saat ini, dengan penuh pengorbanan dan kasih sayang yang tiada terkira, sehingga ananda dapat mempersembahkan karya sederhana ini.
2. Bapak Prof. Dr. Suyitno, M.Ag selaku Plt. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Nurdin, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta Wakil Dekan I Dr. Masduki, M.Ag, Wakil Dekan II Dr. Toni Hartono, M.Si dan Wakil Dekan III Dr. Azni, M.Ag.
4. Bapak Imron Rosidi, M.A., Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi sekaligus Dosen Pembimbing

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Akademik dan Dosen Pembimbing skripsi yang telah banyak mengorbankan waktunya untuk penulis dalam membimbing dan menyempurnakan skripsi ini.

5. Bapak Khairuddin, M.Ag selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang selalu memberikan motivasi dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi serta seluruh Karyawan/i yang telah memberikan pelayanan administrasi dengan baik.
7. Bapak Dr. H. Edwar S. Umar, M.Ag selaku Kepala Kementerian Agama Kota Pekanbaru dan Bapak H. Suhardi HS, S.Ag., M.Ag selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang telah memberikan kemudahan bagi penulis dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan oleh penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Dody Irawan, S.H selaku Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Batang Peranap beserta para staf yang telah memberikan fasilitas dan ilmu kepada penulis selama penulis melaksanakan kegiatan praktek profesi (Job Training) selama kurang lebih dua bulan.
9. Bapak Saidul Bahri selaku Kepala Desa Koto Tuo beserta perangkat desa dan masyarakat Desa Koto Tuo yang telah memberikan izin, tempat tinggal, fasilitas, ilmu kepada penulis dan teman-teman yang lain dalam melaksanakan KKN-DR Plus 2020, terhitung mulai tanggal 15 Juli sampai 30 Agustus 2020. Semoga masyarakat Desa Koto Tuo semangat kompak dan damai.
10. Saudara-saudaraku tercinta dan sangat penulis sayangi, Uni Azlina Depiyanti, abang Bobi Herawan, adik Deni Agustria, abang ipar Dahri Iskandar, kakak ipar Wulandari Carolina, dan abang sepupu Ardi Pranata. Terima kasih atas bantuan dan dukungan kalian selama ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

11. Buat teman sekaligus sahabat terdekat penulis Nurul Izzati, Ratin Diarti, Aprillia, Melly Shintya Melcin, Vicha May Larasati, Elvi Rahmi, Nia Dahlia Silaen, Deby Rianda, Beti Utari, Cahyuni Fatmala, Witir Ali Otista, Suci Muhariani, Lisnawiyah dan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak meluangkan waktu untuk penulis, berkorban demi kesenangan penulis. Terima kasih hanya Allah SWT yang membalas semuanya.
12. Buat Pak Mok Askarmanto, ante Dewi Susanti, Pak Angah Aswardi dan Ama Winda, sepupu ku Aulia Alderiami, Nabila Askarianti, Ariqah Dwi Askarmaharani, yang selama kurang lebih empat tahun memberikan tempat tinggal dan fasilitas kepada penulis selama melaksanakan perkuliahan. Juga buat geng Melati Squad Putri Rahmadani, Aulia Alderiami, Riskan Tambunan dan Pahrizal Nasution, terimakasih atas dukungan dan semangatnya.
13. Keluarga besar Ikatan Keluarga Kecamatan Batang Peranap (IKKBP), teman-teman serta senior Himpunan Mahasiswa dan Pemuda Batang Peranap (HMPBP), Ikatan Mahasiswa Indragiri Hulu (IKAMIHU) yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu.
14. Komunitas One Day One Juz (ODOJ) khususnya G-539 dan keluarga besar ODOJ Riau yang selama ini mengingatkan penulis untuk selalu meningkatkan ketaqwaan kepada Allah SWT dan bertilawah satu juz satu hari.
15. Teman-teman Jurusan Manajemen Dakwah kelas IB, IIIE, MTHU C dan keluarga besar Manajemen Dakwah khususnya Kosentrasi Manajemen Traveling Haji dan Umrah angkatan 2017 yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Teman-teman KKN Desa Koto Tuo tahun 2020, Dwi Purwanti Mesas, Gusrita Yeni, Mona Riski Lestari, Lesta Noveli Mayu, Diah Wahyu Cahyani, Vivin Nabila, Yolla Shintia, Aldiansyah dan Yogi Adam Pratama. Terima kasih atas kebersamaan dan kekeluargaannya.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

17. Semua pihak yang turut berpartisipasi dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.

Penulis juga menyadari bahwa karya skripsi ini sangat jauh dari nilai kesempurnaan dan terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritikan dan saran yang membangun untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin yaa Rabbal'alamiin.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh*

**Pekanbaru, Desember 2020**

**Penulis**

**HENY KURNIA**  
**NIM.11740424161**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Penegasan Istilah .....	3
C. Rumusan Masalah .....	4
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	4
E. Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II      KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR</b>	
A. Kajian Terdahulu.....	7
B. Kajian Teori.....	8
C. Kerangka Pemikiran.....	30
<b>BAB III      METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
C. Sumber Data Penelitian .....	32
D. Informan Penelitian .....	33
E. Teknik Pengumpulan Data .....	33
F. Validitas Data.....	34
G. Teknik Analisis Data.....	35
<b>BAB IV      GAMBARAN UMUM</b>	
A. Sejarah Kementerian Agama Kota Pekanbaru .....	37
B. Sejarah Terbentuknya.....	38
C. Tugas Pokok dan Fungsi .....	39
D. Visi dan Misi Kementerian Agama Kota Pekanbaru .....	39
E. Wilayah Kerja .....	41
F. Heterogenitas Penduduk.....	41



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB V**

G. Capaian Program .....	42
H. Struktur Organisasi.....	43

**HASIL PENELITIAN**

A. Hasil Penelitian .....	45
B. Pembahasan.....	52

**BAB VI**

**PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	62

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran Penelitian .....	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kemenag Kota Pekanbaru.....	44





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Mengerjakan haji ialah mengunjungi Baitullah yang telah dijadikan Allah SWT sebagai kiblat bagi umat Islam dan untuk melaksanakan beberapa amalan dan ibadah yang telah ditetapkan syara' diwaktu yang telah ditentukan yakni dimulai 1 Syawal sampai hari ke sepuluh dari bulan Zulhijjah.<sup>1</sup>

Melaksanakan haji merupakan dambaan setiap orang yang beragama Islam. Setiap musim haji tiba berdatangan kaum muslim dari penjuru negeri ke Baitullah untuk menunaikan ibadah haji. Sesungguhnya haji dan umrah wajib sekali seumur hidup atas setiap muslim yang mampu yakni memiliki bekal, sehat jasmani dan rohani, dan adanya biaya bagi keluarga yang ditinggalkan.<sup>2</sup> Sebagaimana disebutkan dalam Al-Qur'an surah Ali- Imran ayat 97 :

وَلِلّٰهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتِطَاعَ ۚ اِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَاِنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعٰلَمِيْنَ

Artinya :

*“Dan (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan kesana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.”*

Agar pelaksanaan ibadah haji dapat lebih khusyuk maka masalah-masalah teknis diserahkan pada pihak penyelenggara haji dalam hal ini adalah Kementerian Agama bersama lembaga-lembaga terkait yaitu biro-biro perjalanan haji dan umrah. Karena permasalahan dalam penyelenggaraan haji dari tahun ke tahun, menuntut lahirnya sistem manajemen yang mampu mengakses segenap

<sup>1</sup> Tengku Muhammad Hasbi Ash Shaiddieqy, *Al- Islam 2* , (Semarang : Pustaka Rizki Putra 1998), 130

<sup>2</sup> Hasbi Ash Shaiddieqy, *Pedoman Haji*, (Jakarta: Bulan Bintang 1983), 26



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

fungsi manajerial seperti perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, serta adanya pengawasan guna mencapai penyelenggaraan haji yang aman, lancar, dan nyaman, tertib teratur, dan ekonomis.<sup>3</sup>

Penyelenggara haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar, dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama, serta jamaah haji dapat melaksanakan ibadah secara mandiri sehingga diperoleh haji yang mabrur.<sup>4</sup>

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi membawa perubahan besar didalam kehidupan manusia. Salah satunya adalah internet. Perkembangan teknologi internet telah mengubah paradigama dalam mendapatkan informasi dan berkomunikasi.<sup>5</sup> Media sosial bukan lagi merupakan suatu hal yang baru bagi kalangan masyarakat, media sosial juga telah membawa pengaruh negatif dan positif terhadap kehidupan.

Dengan demikian tidak menutup kemungkinan media sosial ini dimanfaatkan oleh perusahaan-perusahaan maupun lembaga-lembaga. Di Kementerian Agama misalnya, media sosial diharapkan mampu memberikan dampak yang positif terhadap jamaah. Baik itu dalam memberikan pelayanan maupun dalam memberikan informasi-informasi terhadap jamaah haji dan umrah.

Pada Kementerian Agama Kota Pekanbaru media sosial menjadi bagian terpenting dan dibutuhkan terhadap pelayanan jamaah maupun pada sistem haji dan umrah tersebut. Apalagi saat sekarang ini jamaah haji di Indonesia khususnya di Kota Pekanbaru semakin meningkat, tentunya pihak Kementerian Agama Kota Pekanbaru juga harus meningkatkan pelayanan kepada jamaah haji dan umrah melalui media sosial sebagai sarana informasi dan sosialisasi haji dan umrah di Kementerian Agama kota Pekanbaru tersebut. Sejauh ini yang saya lihat, Kementerian Agama Kota Pekanbaru sudah menggunakan beberapa media sosial

<sup>3</sup> Asyuri, *Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*, (Jawa Timur: Raja Grafindo Persada 2012) 12

<sup>4</sup>Yuli Usman, "Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama". (Makalah Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus), Semester V, Pekanbaru, 2014), 2-3

<sup>5</sup>Muhammad Azwar, *Informasi Literacy Skills: Penelusuran Informasi Online* (Makassar: Alauddin University Perss, 2014), 1



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang  
 Site of Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

yang digunakan sebagai media informasi dan sosialisasi haji dan umrah seperti facebook, youtube, instagram, website dan sebagainya. Hal ini bertujuan agar memudahkan dan mengoptimalkan pelayanan melalui media sosial yang digunakan sebagai sarana informasi dan sosialisasi haji dan umrah di Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

Melalui media sosial tersebut pihak Kementerian Agama Kota Pekanbaru memberikan pelayanan menggunakan media sosial sebagai sarana untuk mendapatkan informasi, memberikan informasi, berkomunikasi dan bersosialisasi terhadap Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

Berangkat dari fenomena tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGUNAAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI SARANA INFORMASI DAN SOSIALISASI HAJI DAN UMRAH DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU”**.

## B. Penegasan Istilah

Dalam penelitian yang berjudul “Penggunaan Media Sosial sebagai Sarana Informasi dan Sosialisasi Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Pekanbaru”, penulis perlu mempertegas beberapa istilah dalam judul, terutama pada beberapa kata kunci yang penulis anggap penting. Maksudnya untuk menghindari kesalahpahaman terhadap istilah yang terdapat dalam judul penelitian, maka penulis perlu memberikan penegasan pada istilah-istilah berikut :

### 1. Media Sosial

Media sosial merupakan sebuah media yang dimana setiap penggunaanya saling berinteraksi, bekerjasama, berbagi, berkumpul dan berkomunikasi guna mendapatkan informasi serta hiburan yang mampu mendukung adanya interaksi sosial.<sup>6</sup>

Perlu penulis tegaskan bahwa media sosial disini adalah untuk mendapatkan informasi tentang haji dan umrah agar tercapainya suatu tujuan yaitu guna meningkatkan pelayanan terhadap jamaah haji dan umrah tersebut.

<sup>6</sup> Sulianta, *Keajaiban Media Sosial*, (Jakarta: Elex Media Kompetindo, 2015), 20

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## 2. Informasi

Informasi adalah sekumpulan data atau fakta yang diolah dengan cara tertentu sehingga menjadi sesuatu yang berguna bagi penerima dengan maksud dapat memberikan pengetahuan kepada penerimanya.

Perlu penulis tegaskan bahwa maksud dari kata informasi disini adalah data atau fakta yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Pekanbaru kepada para jamaah sebagai bentuk pelayanan dibidang haji dan umrah.

## 3. Sosialisasi

Sosialisasi adalah proses interaksi sosial dimana seseorang atau individu dapat memperoleh pengetahuan, nilai, sikap dan perilaku dalam suatu kelompok atau organisasi.

Sosialisasi disini adalah proses interaksi sosial antara Kementerian Agama Kota Pekanbaru dengan para jamaah agar mereka dapat memperoleh informasi dan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan.

## 4. Haji dan Umrah

Haji merupakan salah satu rukun Islam kelima yang diwajibkan oleh Allah SWT kepada orang-orang yang mampu untuk menunaikannya, yakni memiliki kesanggupan biaya serta sehat jasmani dan rohani untuk mengerjakan perintah Allah tersebut.<sup>7</sup>

Sedangkan umrah adalah suatu kegiatan ibadah yang sengaja mengunjungi ka'bah untuk melakukan tawaf di Arafah dalam waktu yang tidak ditentukan. Dan umrah ini sering juga disebut haji kecil.

## C. Rumusan Masalah

Untuk lebih terarahnya penelitian ini, maka penulis merumuskan masalah penelitian ini **“Bagaimana Penggunaan Media Sosial sebagai Sarana Informasi dan Sosialisasi Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Pekanbaru?”**.

## D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

<sup>7</sup> Abdul Aziz, *Haji Umrah dan Ziarah berdasarkan Tuntunan Al-Qur'an dan As-Sunnah*, (Jakarta: CV. Firdaus, 1993), 5

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



## 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah disebutkan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Penggunaan Media Sosial Dalam Meningkatkan Pelayanan Haji Dan Umrah di Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

## 2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian dapat dikemukakan sebagai berikut :

### a. Kegunaan secara Teoritis

1. Penelitian ini berguna sebagai bahan-bahan informasi ilmiah bagi penelitian-penelitian yang ingin mengetahui bagaimana Penggunaan Media Sosial sebagai Sarana Informasi dan Sosialisasi Haji Dan Umrah Di Kementerian Agama Kota Pekanbaru.
2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan terutama bagi mahasiswa Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.

### b. Kegunaan secara Praktis

1. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengkajian dan pembelajaran pada Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
2. Sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

## E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami serta menelaah penelitian ini, skripsi ini ditulis dengan sistematika sebagai berikut:

### BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan tentang Latar belakang, Penegasan Istilah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian dan Sistematika Penulisan.

### BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bab ini menguraikan kajian teori, kajian terdahulu yang relevan dengan penelitian dan kerangka berfikir yang digunakan dalam penelitian.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Berisikan tentang Jenis dan Pendekatan Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian, Sumber Data, Informan Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Validitas Data, Teknik Analisis Data.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM (subjek penelitian)**

Berisikan tentang sejarah Kantor Kementerian Agama, Visi dan Misi, tujuan berdirinya Kantor Kementerian Agama.

### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Merupakan bab yang menganalisa tentang Penggunaan Media Sosial sebagai Sarana Informasi dan Sosialisasi Haji Dan Umrah di Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

### **BAB VI : PENUTUP**

Dalam bab penutup ini berisikan tentang kesimpulan dan saran-saran, daftar pustaka, lampiran, biografi.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**



## BAB II

### KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

#### A. Kajian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penulis akan mendeskripsikan pada penelitian-penelitian lain yang berbentuk skripsi dan ada relevansinya dengan judul di atas. Adapun penelitian yang hampir mirip dan sama namun berbeda dengan penelitian ini yaitu penelitian yang berjudul :

Pertama, “*Penerapan Komunikasi Antarpribadi dalam Pelayanan Calon Jamaah Haji di Kementerian Agama Kota Kendari*” Sulawesi Tenggara, 2018. Karya Laode Muhammad Umar. Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Skripsi ini membahas tentang penerapan komunikasi antarpribadi dalam pelayanan calon jamaah haji di Kementerian Agama Kota Kendari. Implikasi penelitian ini diharapkan kepada petugas pelayanan haji sedapat mungkin mengerti dan memahami keinginan dari calon jamaah haji dalam menyampaikan informasi atau pesan agar penyampaian informasi dan materi bisa berjalan efektif. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Laode Muhammad Umar, penelitian ini membahas tentang bagaimana pelayanan yang diberikan kepada jamaah dengan memanfaatkan media social sebagai alat penghubungnya.

Kedua, “*Strategi Pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji di Kota Pekanbaru*” Pekanbaru, 2010. Taufik Salim. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini membahas mengenai strategi pengelolaan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji. Yaitu dengan cara melakukan pembekalan manasik haji sebanyak 4 kali, memiliki pembimbing atau petugas yang berpengalaman dan mampu menguasai bahasa Arab dan bahasa Inggris. Dengan adanya sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu bertanggung jawab terhadap kinerjanya, maka kualitas dari pelayanan akan lebih baik. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Taufik Salim, disini penulis membahas bagaimana pihak Kementerian Agama Kota Pekanbaru melakukan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

peningkatan kualitas pelayanan dibidang haji dan umrah dengan melalui media social untuk memberikan informasi dan sosialisasi terkait haji dan umrah tersebut.

Ketiga, *“Pengaruh Penggunaan Media Sosial terhadap Akhlakul Karimah dan Akhlakul Madzmumah Siswa di SMAN 1 Kauman Tahun 2017/2018”* Kauman, 2018. Nisa Nurkarima. Jenis penelitian ini adalah jenis kualitatif. Penelitian ini membahas mengenai pengaruh penggunaan media sosial terhadap Siswa SMAN 1 Kauman, dilatarbelakangi oleh penggunaan media sosial yang berlebihan pada siswa sehingga media sosial di khawatirkan membawa dampak negatif terhadap akhlak siswa. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Kauman, selain dari segi objek yang berbeda, penelitian ini menekankan pada sejauhmana pelayanan yang dilakukan oleh pihak Kementerian Agama Kota Pekanbaru dalam memaksimalkan pelayanan terhadap jamaah.

Berbeda dengan penelitian-penelitian diatas, selain dari objek yang berbeda, penelitian yang saya lakukan ini lebih kepada sejauh mana penggunaan media sosial dalam meningkatkan pelayanan haji dan umrah di Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Pada penelitian saya ini menggunakan teori Rulli Nasrullah, dimana media sosial yang digunakan meliputi :

1. Facebook
2. Website
3. Youtube
4. Instagram
5. Whatsapp

## B. Kajian Teori

Untuk mengetahui bagaimana Penggunaan Media Sosial sebagai Sarana Informasi dan Sosialisasi Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Pekanbaru, maka penulis memaparkan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian yang menjadikan landasan untuk menganalisis masalah-masalah penelitian.



## 1. Media Sosial

### A. Pengertian Media Sosial

Ada beberapa definisi dari media sosial menurut para penelitian yaitu :

1. Menurut Boyd, menjelaskan bahwa media sosial sebagai kumpulan yang memungkinkan individu maupun komunitas untuk berkumpul, berkomunikasi dan dalam kasus tertentu saling berkolaborasi.
2. Menurut Meike dan Young, mengartikan media sosial sebagai konvergensi antara komunikasi personal dalam arti saling berbagi antara individu dan media publik untuk berbagi kepada siapa saja tanpa ada kekhususan individu.
3. Menurut Shirky, media sosial dan perangkat lunak sosial merupakan alat untuk meningkatkan kemampuan pengguna untuk berbagi (*to share*), bekerjasama (*to cooperate*) diantara pengguna dan melakukan tindakan secara kolektif yang berada di luar kerangka institusional maupun organisasi.<sup>8</sup>

Sedangkan media sosial menurut peneliti adalah sebuah media atau alat yang digunakan untuk berkomunikasi, berkumpul, serta berbagi dan mendapatkan informasi secara cepat.

### B. Karakteristik Media Sosial

Media sosial memiliki beberapa karakter yang tidak dimiliki oleh jenis media lainnya. Ada ciri tertentu yang hanya dimiliki oleh media sosial. Ada beberapa karakteristik media sosial yaitu sebagai berikut :<sup>9</sup>

#### a. Jaringan (*network*).

Jaringan merupakan infrastruktur yang menghubungkan antara komputer dengan perangkat keras lainnya. Koneksi ini diperlukan karena komunikasi bisa terjadi jika antar komputer saling terhubung. Jaringan yang terbentuk antarpengguna media sosial merupakan jaringan secara teknologi mediasi oleh perangkat teknologi, seperti komputer, telepon genggam, android dan sebagainya.

<sup>8</sup>Rulli Nasrullah, *Media Sosial, Perspektif Komunikasi, Budaya dan Sosioteknologi*, (Bandung : Simbiosis Rekatama Media, 2016), 11

<sup>9</sup>*Ibid*, 16

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Informasi (*information*).

Informasi menjadi yang sangat penting dari media sosial karena para pengguna media sosial mengkreasikan representasi identitasnya, memproduksi konten, dan saling berbagi informasi antar sesama pengguna.

c. Arsip (*archive*).

Bagi pengguna media sosial, arsip menjadi sebuah tempat untuk menyimpan informasi dan bisa diakses kapanpun melalui perangkat apapun. Misalnya seperti informasi yang diunggah di *facebook*, informasi tersebut tidak akan hilang begitu saja saat pergantian hari, bulan bahkan tahun. Informasi tersebut akan tersimpan dan akan dengan mudah kita mengakses dan melihatnya kembali.

d. Interaksi (*interactivity*).

Media sosial membentuk jaringan antar pengguna yang tidak hanya sekedar memperluas hubungan pertemanan atau pengikut (*follower*) semata, tetapi juga membangun interaksi antar pengguna media sosial tersebut. Misalnya di *instagram*, seseorang bisa berinteraksi dengan orang lainnya seperti saling berkomentar di unggahannya atau saling menyukai postingan yang diunggahnya tersebut.

e. Simulasi sosial (*simulation of society*).

Media sosial memiliki keunikan dan pola yang berbeda dan tidak ditemukan dalam tatanan masyarakat yang real.

f. Konten oleh pengguna (*user-generated content*).

Karakteristik media lainnya yaitu konten oleh pengguna, maksudnya adalah konten oleh pengguna ini sebagai penanda bahwa pada media sosial, khalayak tidak hanya memproduksi konten tetapi juga bisa melihat konten yang diproduksi oleh pengguna lainnya.

g. Penyebaran (*share*)

Penyebaran atau *sharing* merupakan karakter dari media sosial dan merupakan ciri khas dari media sosial yang menunjukkan bahwa

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengguna dari media sosial tersebut aktif dalam menyebarkan konten dan juga aktif mengembangkannya.

### C. Fungsi Media Sosial

Sosial media memiliki beberapa fungsi yaitu sebagai berikut :<sup>10</sup>

- a. Sosial media adalah media yang didesain untuk memperluas interaksi sosial manusia menggunakan internet dan teknologi web.
- b. Media sosial mentransformasi praktik komunikasi searah media siaran dari satu institusi media ke banyak audience (*one to many*) menjadi praktik komunikasi dialogis antar banyak audience (*many to many*).
- c. Media sosial mendukung demokratisasi pengetahuan dan informasi.

MsQuail berpendapat bahwa fungsi utama dari media sosial bagi masyarakat adalah sebagai berikut :<sup>11</sup>

- a. Informasi. Sebagai salah satu sumber informasi, inovasi, adaptasi dan kemajuan teknologi.
- b. Korelasi. Yaitu menjelaskan, menafsirkan makna peristiwa dan informasi. Membentuk kesepakatan, menunjang otoritas serta mengkoordinasi suatu kegiatan.
- c. Kesenambungan. Mengekspresikan budaya, mengakui dan melestarikan nilai-nilai dari kebudayaan tersebut.
- d. Hiburan. Sebagai hiburan, sarana relaksasi, dan meredakan ketegangan sosial.
- e. Mobilisasi. Mengkampanyekan tujuan masyarakat dalam bidang politik, pembangunan ekonomi, pekerjaan dan dalam bidang agama.

### D. Jenis-Jenis Media Sosial

Adapun jenis-jenis media sosial adalah :

- a. Media Jejaring Sosial (*social networking*)

<sup>10</sup> Denis McQuail, *Teori Komunikasi Massa Suatu Pengantar*, (Jakarta: Erlangga, 1992),

<sup>11</sup> M.Nisrina, *Manfaat Media Sosial dalam Meraup Uang*, (Yogyakarta: Kobis, 2015),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jejaring sosial merupakan sosial media yang memfasilitasi pengguna untuk dapat berinteraksi dengan pengguna lainnya, dengan saling menambahkan teman, memberikan komentar maupun berdiskusi.<sup>12</sup>

*Social networking* atau jejaring sosial merupakan media yang paling populer dalam kategori media sosial. Merupakan sarana yang dapat digunakan pengguna untuk melakukan hubungan sosial termasuk konsekuensi atau efek dari hubungan sosial tersebut didunia virtual.

Situs jejaring sosial adalah media sosial yang paling populer. Media sosial tersebut memungkinkan anggota untuk berinteraksi satu sama lain. Interaksi yang terjadi tidak hanya pada teks, tetapi juga termasuk foto dan vidio yang memungkinkan menarik perhatian pengguna lain.<sup>13</sup>

Kehadiran situs jejaring sosial, seperti *facebook* merupakan media sosial yang digunakan untuk mempublikasikan konten, seperti profil, aktifitas, atau bahkan pendapat pengguna, juga sebagai media yang menyediakan ruang bagi komunikasi dan interaksi dalam jejaring sosial diruang *cyber*. Fasilitas di *facebook* seperti beranda */wall* yang bisa digunakan oleh pengguna untuk mengungkapkan apa yang sedang disaksikan atau yang dialami, menceritakan tentang keadaan disekitar dirinya.

Adapula media sosial yang memfasilitasi para profesional seperti *linkedin.com* yang menjadi tempat untuk mempublikasikan riwayat hidup dan pekerjaan pengguna serta dimanfaatkan oleh pencari kerja maupun perusahaan. *Goodread.com* sosial media ini diperuntukkan bagi para pecinta buku. Sosial media yang bernama *foursquare* yaitu sosial media yang digunakan untuk berbagi lokasi, dan

<sup>12</sup> Rahmadi Arif, *Tips Produktif Bersosial Media*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2016), 1

<sup>13</sup> Saxena, *Sosial Media*, (Jakarta: Easy media, 2014), 45



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sosial media untuk chat antara lain *whatsapp*, *bbm*, *telegram*, dan lainnya.<sup>14</sup>

b. *Blog*

*Blog* merupakan sosial media yang memfasilitasi penggunanya untuk menulis konten. Dalam sebuah *blog*, artikel-artikel yang ada dalam *blog* tersebut adalah milik pengguna itu sendiri. *Blog* merupakan media sosial yang memungkinkan penggunanya untuk mengunggah aktifitas keseharian, saling mengomentari, dan berbagi istilah *web*, baik *web* lain, informasi dan sebagainya.

*Blog* memiliki fungsi yang beragam, mulai dari sebuah catatan harian, media publikasi dalam sebuah kampanye politik, sampai dengan program-program media dan perusahaan-perusahaan. Karena *blog* sering digunakan untuk menulis aktifitas sehari-hari yang terjadi pada penulisnya, ataupun merefleksikan pandangan-pandangan penulisnya tentang berbagai macam topik yang terjadi dan untuk berbagi informasi.

c. *Microblogging*

Merupakan salah satu bentuk *blog* yang memungkinkan menulis teks pembaruan singkat, biasanya kurang dari 200 karakter. *Microblogging* ini dapat dimanfaatkan untuk menyimpan ide-ide atau mengungkapkan gagasan, seperti *twitter*. Di *twitter* pengguna bisa menjalin jaringan dengan pengguna lain, menyebarkan informasi, mempromosikan pendapat orang lain, sampai membahas isu terhangat (*trending topic*) saat itu juga.

Hal yang membedakan *mikroblog* dengan *blog* adalah *mikroblog* memiliki ukuran lebih kecil dari ukuran *blog*. Akan tetapi tujuannya tetap sama yaitu pengguna menulis topik tertentu.

d. *Media Sharing*

Situs berbagi media (*media sharing*) adalah jenis media sosial yang memfasilitasi penggunanya untuk berbagi media, mulai dari

---

<sup>14</sup> Rahmadi Arif, *Op.Cit* , 2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dokumen, video, audio, gambar dan sebagainya.<sup>15</sup> Jenis media sosial ini merupakan jenis media sosial yang memfasilitasi penggunaannya untuk berbagi dokumentasi, video, dan gambar. Contohnya seperti *instagram*, *youtube*, *flickr*, dan *snapchat*.

e. Penanda Sosial (*Social Bookmarking*)

Penanda sosial merupakan media sosial dengan interaksi berupa *votting*, menandai artikel yang disukai atau memberikan komentar terhadap artikel yang ada. Penanda sosial adalah sebuah metode bagi pengguna internet untuk mengorganisasi, menyimpan, mengelola dan mencari penanda sumber daya yang tersedia secara online.

Cara kerja media sosial ini adalah menyimpan, mengelola, dan sebagai tempat untuk mencari informasi atau berita tertentu. Situs ini dikenal dengan sebutan *agregator* atau kurator. Di Indonesia salah satu situs yang dikenal dengan “Beritagar”.

f. Media Konten Bersama

Media sosial ini seperti kamus yang isinya berupa pengertian, sejarah hingga rujukan sebuah buku. Media ini biasanya ditulis bersama oleh pengunjungnya, maksudnya adalah adanya sebuah kolaborasi bersama dalam mengisi konten pada situs ini. Media sosial konten bersama ini contohnya adalah *wikipedia*.

E. Penggunaan Media Sosial di Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Pada Kementerian Agama kota Pekanbaru telah memanfaatkan peran penggunaan media sosial dalam meningkatkan pelayanannya terhadap jemaah haji dan umrah. Berikut macam-macam media sosial yang digunakan di Kementerian Agama Kota Pekanbaru :

1. Facebook

Facebook merupakan jejaring media sosial yang sangat populer di dunia maya bahkan seluruh dunia juga menggunakan aplikasi ini. Di

<sup>15</sup> Rulli Nasrullah, *Media Sosial Perspektif Komunikasi, Budaya dan Siositeknologi*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), 44

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kementerian Agama Kota Pekanbaru, facebook juga digunakan dalam mengoptimalkan pelayanan terhadap para jamaah haji dan umrah.

Media facebook memiliki dampak positif dan negatif, adapun dampak positif dari facebook diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Mempererat silaturahmi, kegunaan dari facebook yang sangat kita rasakan adalah silaturahmi. Dengan adanya facebook kita dapat bisa menemukan kembali orang-orang yang pernah kita kenal di masa silam.
- b. Media informasi, facebook juga digunakan sebagai media informasi, bisa digunakan untuk mempromosikan suatu produk, jasa, dan hal lain.
- c. Sarana berdiskusi, di facebook kita juga dapat bergabung dengan grup atau komunitas yang ada di facebook tersebut.
- d. Mengetahui potensi diri

Adapun dampak negatif dari facebook antara lain sebagai berikut :

- a. Kurangnya sosialisasi dengan lingkungan, ini diakibatkan karena terlalu lama bermain facebook dan cukup mengkhawatirkan bagi perkembangan kehidupan sosial masyarakat.
- b. Mengganggu kesehatan, terlalu sering bermain android tanpa melakukan kegiatan lainnya, akan sangat berdampak terhadap kesehatan. Gangguan kesehatan yang banyak terjadi pada pecandu facebook adalah seperti penyakit lambung, obesitas (kegemukan), dan penyakit mata.
- c. Pergaulan bebas, hal ini dapat terjadi karena dunia maya adalah dunia tanpa batas, seseorang bisa saja berbuat apa saja tanpa tau baik buruknya.
- d. Sering terjadi penipuan, facebook sangat rawan penipuan, apalagi jika penggunaanya kurang mengerti bagaimana mengelola facebook, bagi orang yang melakukan penipuan itu bisa dijadikan sasaran dan sangat menguntungkan.

2. Website

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Website merupakan jejaring media sosial yang juga digunakan oleh Kementerian Agama Kota Pekanbaru untuk memberi informasi kepada khalayak ramai. Website sebuah kumpulan halaman informasi di internet yang dibuat dengan tujuan agar saling menghubungkan penggunanya serta dapat diakses secara luas menggunakan browser URL website.

Berikut beberapa manfaat yang bisa didapatkan dari situs web yaitu :

- a. Memperkenalkan profil perusahaan  
Sebuah perusahaan atau organisasi dapat memilih situs web untuk digunakan sebagai media publikasi dan merupakan salah satu yang inovatif.
- b. Bangun *personal branding*  
Di website tersebut dapat mengupload hasil karya seperti tulisan, gambar, desain grafis dan musik. Informasi yang tersedia di website biasanya lebih lengkap dan jelas.
- c. Meningkatkan kepercayaan pelanggan  
Untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, biasanya pelanggan mencari informasi produk di google dulu baru kemudian melakukan pembelian produk.
- d. Media promosi dan transaksi 24 jam  
Media ini dapat melakukan promosi dan transaksi selama 24 jam. Jika website dapat dikelola dengan baik, maka akan menguntungkan bagi perusahaan.

3. Youtube

Youtube juga digunakan di Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Youtube adalah sebuah aplikasi untuk berbagi video, menonton video maupun untuk mengunggah video yang dibagikan oleh berbagai pengguna youtube tersebut.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Abraham A., youtube memiliki beberapa fungsi yang dapat dimanfaatkan oleh penggunanya, adapun fungsinya adalah sebagai berikut :<sup>16</sup>

- a. Memperluas interaksi.
- b. Menambah wawasan dan pengetahuan dengan sarana *information, sharing* dan *comment*.
- c. Media transaksi dan pemikiran dalam hal perdagangan, politik, budaya bahkan bidang pendidikan.
- d. Sebagai media kreatif atau hiburan, seperti menonton film lucu, vlog para selebritis dan lain sebagainya.

Youtube juga memiliki beberapa kelebihan dan kekurangan, adapun kelebihan media youtube adalah sebagai berikut :

- a. Dapat menonton video dan mengunggah video
- b. Video yang ditonton sangat banyak dan beragam jenisnya.
- c. Sebagai sarana untuk mempromosikan barang atau produk.
- d. Dapat digunakan sebagai media untuk mencari informasi tentang dunia pendidikan.

Sedangkan kekurangan youtube diantaranya sebagai berikut :

- a. Pengguna youtube dapat menyalahgunakan, seperti menonton video yang kurang baik.
- b. Informasi yang ada pada media ini sangat banyak, karena itu pengguna harus dapat memilih informasi.
- c. Terdapat konten yang tidak layak ditonton seperti konten pornografi.
- d. Memerlukan koneksi/jaringan yang bagus agar pengguna dapat menonton dengan lancar.

4. Instagram

Instagram adalah aplikasi layanan berbagi foto dan video yang diunggah dan dapat diakses oleh pengguna instagram tersebut.

<sup>16</sup> Abraham A, *Sukses menjadi Artis dengan Youtube*, (Surabaya: Reform Media, 2011),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ada beberapa fitur-fitur yang digunakan di instagram antara lain sebagai berikut :

a. Kamera

Fitur ini memungkinkan pengguna instagram tidak hanya mengunggah foto dari galeri, tetapi juga dapat berfoto dalam aplikasi tersebut yang kemudian bisa diedit, memberikan *caption*, dan membagikannya.

b. Editor

Editor digunakan untuk mengatur pencahayaan pada foto, dan hal ini sangat sering dilakukan oleh pengguna instagram terutama pada kalangan remaja.

c. *Caption*

Caption berfungsi seperti deskripsi atau informasi yang mana disini pengguna bisa memberikan kata atau kalimat tentang foto yang ingin diunggah.

d. *Instastory*

Ini adalah sebuah fitur dari instagram dimana unggahan hanya bertahan selama 24 jam dengan durasi maksimal 15 detik. Namun *instastory* ini dapat dilihat kembali pada pengarsipan cerita.

e. *Explore*

Fitur ini menampilkan konten yang dilihat oleh *following* atau *followers* pengguna.

Instagram memiliki keunggulan dan kelemahan dibandingkan media sosial lainnya, adapun keunggulan instagram adalah sebagai berikut :

a. Menyediakan akun bisnis

Bagi pengguna yang memiliki kemampuan dibidang bisnis online, instagram dapat dijadikan sebagai media promosi. Instagram menyediakan akun bisnis yang dapat memudahkan proses penjualan produk atau barang.

b. Memiliki beberapa fitur menarik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Instagram menyediakan berbagai macam editan dan stiker-stiker menarik yang dapat mempercantik postingan pada instagram.

c. Mampu bersifat privasi

Jika pengguna instagram menerapkan privat akun, maka profil instagram akan terkunci dan hanya bisa dilihat oleh orang yang mengikuti (follower).

Sedangkan kelemahan instagram adalah sebagai berikut:

a. Harus *diupdate* secara berskala

Untuk mendapatkan fitur-fitur terbaru, instagram harus *diupdate* secara berskala. Dan tentunya akan membutuhkan kuota dan ruang yang lebih besar pula dalam setiap pembaharuannya.

b. Kualitas unggahan yang menurun

Pada instagram jika ingin memposting foto hanya bisa menggunakan skala kualitas rendah sehingga fotonya tidak begitu jelas, dan begitu juga dalam video, instagram hanya menyediakan durasi selama satu menit.

c. Konteksnya terbatas

Instagram hanya memuat foto dan video, sehingga pengguna instagram tidak dapat menjangkau dan melihat hal-hal lainnya.

5. Whatsapp

Whatsapp juga merupakan aplikasi yang digunakan oleh Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Whatsapp adalah aplikasi pesan instan untuk *smartphone* yang bisa digunakan untuk menelepon melalui suara dan juga bisa melakukan *videocall* terhadap sesama penggunanya.

Ada beberapa alasan mengapa masyarakat lebih banyak menggunakan whatsapp dibanding media sosial lainnya, diantaranya yaitu :<sup>17</sup>

- a. Whatsapp memiliki aplikasi *chating* yang sederhana dan tidak memerlukan password.

---

<sup>17</sup> Rahartri, "Whatsapp, Media Efektif Masa Kini", 151-152., Diakses tanggal 1 November 2020

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Terhubung langsung dengan nomor kontak telepon/hp, cukup menyimpan teleponnya maka sudah bisa tersinkron secara otomatis dengan kontak tersebut tanpa perlu meminta PIN atau ID terlebih dahulu.
- c. Whatsapp merupakan pilihan yang tepat dan praktis dalam mengirim pesan.
- d. Mudah dipahami dan lebih hemat data internet dibanding aplikasi sosial media lainnya.
- e. Aplikasi ini gratis, tidak ada menampilkan iklan, dan tentunya nyaman saat digunakan.

## 2. Sosialisasi

### A. Pengertian Sosialisasi

Adapun pengertian sosialisasi menurut para ahli adalah :

#### a. David Gaslin

Menurut pendapat David Gaslin pengertian sosialisasi ialah proses belajar yang dialami seseorang untuk memperoleh pengetahuan tentang nilai dan norma-norma agar ia dapat berpartisipasi sebagai anggota kelompok masyarakat.

#### b. Sukandar Wiraatmaja

Menurut pendapat Sukandar Wiraatmaja pengertian sosialisasi ialah proses belajar mulai dari bayi untuk mengenal dan memperoleh sikap, gagasan dan pola tingkah laku yang disetujui oleh masyarakat.

#### c. John C. Macionis

Menurut pendapat John C. Macionis, sosialisasi adalah pengalaman social seumur hidup dimana individu dapat mengembangkan potensinya dan mempelajari pola-pola kehidupan.

#### d. Koentjaraningrat

Menurut pendapat Koentjaraningrat, sosialisasi ialah seluruh proses dimana seorang individu sejak masa kanak-kanak sampai dewasa



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berkembang, berhubungan, mengenal dan menyesuaikan diri dengan individu-individu lain yang hidup dalam masyarakat sekitarnya.<sup>18</sup>

Sedangkan pengertian sosialisasi menurut peneliti adalah sebuah proses interaksi social dimana seseorang atau individu dapat memperoleh gagasan, ilmu pengetahuan dan mempelajari pola kehidupan serta menyesuaikan diri dengan kehidupan masyarakat sekitar.

B. Tahap Sosialisasi

Menurut Berger dan Luckman, sosialisasi dibedakan menjadi dua tahap yaitu :

- a. Sosialisasi primer, yaitu sosialisasi yang pertama dijalani individu semasa kecil, bagaimana ia menjadi anggota masyarakat. Pada tahap ini proses sosialisasi primer membentuk kepribadian anak kedalam dunia umum dan keluarga sangat berperan sebagai agen sosialisasi.
- b. Sosialisasi sekunder, didefinisikan bahwa sosialisasi ini merupakan proses berikutnya yang memperkenalkan individu yang telah disosialisasi kedalam sector baru dari dunia objektif masyarakatnya. Dalam tahap ini proses sosialisasi mengarah pada terwujudnya sikap profesionalisme (dunia yang lebih khusus) dan dalam hal ini yang menjadi agen sosialisasi adalah lembaga pendidikan, lembaga pekerjaan dan lingkungan yang lebih luas dari keluarga.<sup>19</sup>

C. Tujuan Sosialisasi

Adapun tujuan dari sosialisasi adalah sebagai berikut :

- a. Agar setiap anggota masyarakat mengetahui nilai-nilai dan norma yang ada pada suatu kelompok masyarakat.
- b. Agar individu dapat mengendalikan fungsi organik melalui proses latihan mawas diri yang tepat.

<sup>18</sup> Ahmad, *Pengertian Sosialisasi menurut para ahli*, yuksinau.id, diakses tanggal 26 Desember 2020

<sup>19</sup> Dhiva Airlangga, "Sosialisasi tentang Pengetahuan Keagamaan oleh Orangtua Beda Agama kepada Anaknya". *Jurnal Sosial dan Politik*, 10

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Agar setiap anggota masyarakat memahami suatu lingkungan social dan budaya, baik lingkungan tempat tinggal seseorang maupun lingkungan baru.
- d. Agar individu mengembangkan kemampuan berkomunikasi, misalnya kemampuan membaca, menulis dan lain-lain.
- e. Untuk melatih keterampilan dan pengetahuan individu dalam melangsungkan hidup bermasyarakat.
- f. Agar didalam individu tertanam nilai-nilai dan kepercayaan yang ada di masyarakat.

D. Manfaat Sosialisasi

Adapun manfaat dari sosialisasi adalah :

1. Mendapatkan pengetahuan dari individu lain untuk dapat hidup bermasyarakat.

Individu perlu dibekali pengetahuan tentang bagaimana hidup di masyarakat. Pengetahuan ini diberikan dengan disertai peningkatan kesadaran akan nilai dan norma yang berlaku. Setiap individu memiliki status sosial tertentu. Pengetahuan hidup bermasyarakat adalah menjalankan peran sosial sesuai status sosialnya dan tidak melanggar nilai dan norma sosial yang berlaku.

2. Dapat saling berbagi keterampilan kepada individu untuk bertahan hidup

Keterampilan diberikan melalui pengalaman dan pendidikan. Individu mempelajari keterampilan untuk dapat bertahan hidup di masyarakat. Tanpa keterampilan, seseorang tidak bisa bekerja. Akibatnya, segala cara yang melanggar norma, aturan dan hukum diterobos.

3. Sebagai wadah mengembangkan kemampuan individu untuk berinteraksi sosial

Interaksi adalah salah satu kebutuhan dasar manusia sebagai makhluk sosial. Individu dibekali kemampuan berinteraksi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melalui belajar dan pengalaman. Kedua proses tersebut merupakan bentuk sosialisasi. Tanpa interaksi, seseorang akan mengisolasi diri, hidup seorang diri, dan mati tak ada yang tau.

4. Memberikan arahan kepada individu akan hak dan kewajibannya yang pokok dalam masyarakat

Kesadaran akan hak dan kewajiban individu sangat penting sebagai satu paket dengan pengetahuan atas status sosialnya. Kesadaran ini menjadi pijakan peran sosial yang seharusnya dimainkannya. Individu bisa disadarkan melalui sosialisasi tentang tugas-tugas pokok akan statusnya di masyarakat.

5. Membuat individu untuk mampu introspeksi diri

Kemampuan introspeksi juga berkaitan erat dengan kesadaran individu akan dirinya, masyarakatnya dan posisi sosialnya di masyarakat. Ketika seseorang bertindak melampaui norma atau menyeleweng dari tugas-tugas pokoknya, kemampuan introspeksi dapat membantu untuk mengarahkan dirinya kembali ke jalan yang benar. Terjadinya pergeseran atau perubahan nilai dan norma sosial artinya terjadi perubahan sosial dimana struktur sosial juga ikut berubah.<sup>20</sup>

### 3. Haji dan Umrah

#### A. Pengertian Haji dan Umrah

Ibadah haji merupakan berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan ibadah pada waktu waktu tertentu dan tempat-tempat tertentu pula, karna semata-mata memenuhi panggilan Allah dan mengharap keridhaannya-Nya. Antara lain wukuf di arafah, thawaf di ka'bah, sa'i antara Shafa dan Marwah dan lain sebagainya.<sup>21</sup>

Sedangkan umrah adalah salah satu ibadah mahdhah dalam agama Islam yakni mengunjungi kota haram Makkah al Mukaromah untuk melaksanakan serangkaian prosesi ibadah yang tahapan dan

<sup>20</sup>Linanda Wardhani, *Manfaat Bersosialisasi*, materiips.com, diakses pada tanggal 27 Desember 2020

<sup>21</sup> KH Nuruddin Shidiq, *Tuntunan Manasik Haji*, (Jakarta: LC, 1993), 2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

caranya telah ditentukan, yaitu: ikhram, thawaf, sa'i dan diakhiri dengan takhalul serta dilakukan secara tertib, ikhlas dan mengharapkan ridho Allah SWT semata-mata. Umrah secara bahasa berarti berkunjung. Sedangkan umroh secara istilah ialah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan thawaf, sa'i dan diakhiri tahallul.<sup>22</sup>

Ada beberapa hal yang membedakan antara haji dan umroh yakni:<sup>23</sup>

a. Dari Segi Hukum

Perbedaan yang paling mendasar antara haji dengan umroh adalah hukum keduanya. Ibadah haji termasuk ibadah wajib yang perintahnya jelas tertuang sebagai rukun Islam yang ke-5. Artinya, semua orang yang beragama Islam serta memiliki kemampuan keuangan dan fisik, wajib menunaikannya. Perintah umroh sendiri hukumnya sunnah muakkad yang lebih baik jika dilaksanakan, namun jika tidak maka tidak masalah.

b. Dari Segi Waktu Pelaksanaan

Seperti yang sudah disebutkan sebelumnya, haji memiliki waktu pelaksanaan yang sudah ditentukan yakni pada bulan Dzulhijjah mulai tanggal 9-13. Sedangkan ibadah umroh bisa dilakukan kapan saja, di luar pelaksanaan ibadah haji. Untuk kamu yang punya waktu dan dana terbatas, bisa memilih umroh terlebih dahulu sebelum menunaikan haji.

c. Dari Segi Tempat Pelaksanaan

Tidak hanya dari segi waktu, tempat pelaksanaan kedua ibadah ini pun berbeda. Jika ibadah umroh hanya mewajibkan pelaksananya mengunjungi Mekah, maka ibadah haji harus dilengkapi dengan beberapa rukun yang hanya bisa dilaksanakan di luar Mekah. Rukun-rukun tersebut antara lain adalah *wukuf* (dilaksanakan di Arafah), melempar *jumroh* (di Mina) dan *mabit* atau menginap (dilaksanakan di Muzdalifah).

<sup>22</sup> Thibraya, dkk. *Menyelami Seluk Beluk Ibadah Dalam Islam*, (Jakarta: Prenada Media, 2003), 227

<sup>23</sup> Ahmad, *Perbedaan Haji dan Umrah*. Diakses dari <https://www.yuksinau.id> tanggal 4 April 2020



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Dari Segi Jumlah Jemaah yang Mengikuti

Karena haji hanya bisa dilaksanakan sekali dalam setahun, tidak heran jika musim ini akan menjadi waktu membludaknya para jemaah. Umat Islam dari berbagai penjuru dunia akan berbondong-bondong datang ke tanah suci untuk bisa mengikuti rangkaian ibadah haji. Tidak heran jika pada pelaksanaan haji, tanah suci menjadi sangat ramai dan padat. Berbeda dengan umroh yang bisa dilakukan kapan saja, banyak orang yang sengaja datang di waktu-waktu yang cenderung sepi. Selain menghindari berdesak-desakan, ibadah pun bisa dilaksanakan dengan lebih khusus.

e. Dari Segi Jumlah Rukun

Dari segi tata pelaksanaan atau rukun, umroh dan haji memang memiliki beberapa kesamaan. Rukun tersebut adalah ihram, thawaf, sa'i dan tahalul. Sementara dalam pelaksanaan ibadah haji, selain keempat rukun yang dilaksanakan pada saat umroh, ada tambahan rukun lainnya yaitu mabit, melempar jumroh dan wukuf.

B. Hukum Haji dan Umrah

Ibadah haji diwajibkan Allah SWT kepada kaum muslimin yang telah mencukupi syarat-syaratnya, menunaikan ibadah haji diwajibkan hanya sekali seumur hidup yang kedua kali dan seterusnya adalah sunnah. Akan tetap bagi mereka yang bernazar (berkaul) haji menjadi wajib melaksanakannya.<sup>24</sup>

Dalam agama Islam, setiap anjuran atau perintah selalu berdasarkan firman Allah atau sabdah Rosul-Nya. Begitu pula dengan ibadah hajimerupakan rukun islam yang kelima, tetapi dengan kebijakannya, Allah mewajibkan ibadah haji bagi yang mampu saja. Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an Ali Imran 97:

وَلِلّٰهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ اِلَيْهِ سَبِيْلًا

Artinya:

<sup>24</sup>Buku Panduan Manasik Haji, Departemen Agama RI, 2007, 14

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*“Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah.”*

Sedangkan mengenai hukum umrah, para ulama memiliki pendapat yang berbeda-beda. Hal ini adalah hal yang sangat wajar karena mereka juga memiliki referensi hadits yang berbeda-beda dalam membuat kesimpulan terhadap sesuatu. Dalam kitab *Al Fiqhu 'Alal Madzahibil Arba'ah* karya Syaikh 'Abdul Rahman bin Muhammad 'Awad al-Jaziri di sana dimuat tentang perbedaan hukum terkait dengan umroh. Ulama' yang menyepakati umrah adalah ibadah sunah *muakkadah* (sunah yang dianjurkan) adalah Imam Maliki dan Imam Hanafi. Pendapat yang mewajibkan adalah Imam Syafi'i dan Imam Hambali.

C. Syarat-syarat Haji

Hal yang dimaksud dengan syarat ibadah haji adalah sesuatu yang apabila seseorang telah memenuhi atau memiliki sesuatu tersebut, maka wajiblah baginya untuk melakukan haji satu kali dalam seumur hidupnya. Berikut persyaratan yang menyebabkan seseorang wajib melaksanakan ibadah haji :<sup>25</sup>

1. Beragama Islam

Syarat wajib yang pertama adalah Islam. Artinya, seseorang yang beragama Islam dan telah memenuhi syarat wajib haji yang lainnya serta belum pernah melaksanakan haji, maka ia terkena wajib haji, ia harus menunaikan ibadah haji. Akan tetapi jika seseorang yang telah menunaikan syarat wajib haji tetapi ia bukan orang Islam, maka ia tidaklah wajib untuk menunaikan ibadah haji.

2. Baligh (Dewasa)

Syarat wajib haji yang kedua adalah baligh. Akan tetapi, jika ada seseorang muslim yang melakukan ibadah haji namun belum baligh, maka hajinya tidak sah. Hanya saja, ketika ia dewasa nanti,

<sup>25</sup> Edi Mulyono, *Paduan Praktis dan Terlengkap Ibadah Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: Saffirah, 2013), 27

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

maka haji masih tetap menjadi kewajiban baginya jika syarat lainnya terpenuhi. Artinya, ibadah haji yang dilakukan semasa 19 belum baligh tidak menggugurkan kewajibannya untuk menunaikan ibadah haji saat ia dewasa nanti.

3. Berakal

Syarat yang ketiga adalah berakal. Artinya, meskipun seseorang telah mencapai usia baligh dan mampu secara materi untuk melaksanakan haji, tetapi ia mengalami masalah dengan batin dan akalunya, maka kewajiban ini sudah sirna darinya. Karena, sudah pasti orang yang mengalami gangguan jiwa akan susah, bahkan tidak bisa sama sekali, untuk melaksanakan rukun dan kewajiban haji.

4. Merdeka

Syarat keempat adalah merdeka. Artinya memiliki kuasa atas dirinya sendiri, tidak berada kekuasaan seseorang (tuan), seperti budak dan hamba sahaya. Bagi orang yang tidak merdeka tetapi ia memiliki kesempatan untuk menunaikan ibadah haji maka hukum hajinya sama dengan anak yang belum baligh, tetapi sah tapi harus mengulangi kembali ketika ia sudah merdeka dan mencukupi syarat untuk melaksanakannya.

5. Mampu

Syarat kelima adalah mampu. Artinya jika empat syarat telah terpenuhi, tetapi ia belum mampu, maka menunaikan ibadah haji tidak wajib baginya.

D. Rukun Haji

Rukun haji merupakan rangkaian amalan yang harus dilakukan dalam ibadah haji dan tidak dapat diganti dengan yang lain, walaupun dengan dam. Jika ditinggalkan hajinya tidaknya sah.<sup>26</sup>

Diantara rukun haji adalah sebagai berikut:

1. Ihram (niat)

<sup>26</sup> Amhar, *Buku Pintar Calon Haji*, (Jakarta: Gema Insani, 2007), 125

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ihram secara harfiah pengharaman, yakni terlarang melakukan hal-hal yang sebelumnya tidak terlarang. Melakukan ihram dalam haji, berarti melakukan dua hal sekaligus yaitu pertama menyatakan niat ihram dan kedua memakai baju ihram. Adapun baju ihram untuk laki-laki ialah kain putih yang tidak berjahit, biasanya dua handuk besar atau dua helai kain putih yang panjangnya satu setengah meter dan lebarnya satu meter, sehelai dipakai sebagai kain yang dililitkan dipinggang dan sehelai lagi dipakai sebagai baju yang dilingkarkan diatas salah satu bahu (biasanya bahu kiri) supaya satu tangan kanan bebas untuk bergerak.

2. Wukuf di Arafah

Wukuf di Arafah artinya berada atau hadir di Arafah pada waktu yang telah ditentukan oleh syariat yaitu mulai tergelincir matahari (waktu zuhur) tanggal 9 Zulhijjah hingga terbit fajar tanggal 10 Zulhijjah, artinya orang yang sedang mengerjakan haji, wajib berada dipadang Arafah itu antara waktu tersebut.

3. Tawaf Ifadah

Thawaf yakni mengelilingi ka'bah sebanyak tujuh kali. Thawaf dalam rangka melaksanakan ibadah haji disebut thawaf ifadhah berarti thawaf yang mencukupkan. Adapun thawaf yang lain adalah sunnah yaitu thawaf qudum (ketika baru datang kemasjidil haram), thawaf Wada' (Ketika mau meninggalkan mekah), thawaf nazar (ketika kita datang kemekah karna bernazar untuk thawaf), thawaf sunnat (setiap kita masuk masjidil haram disunatkan untuk thawaf terlebih dahulu sebelum melakukan sunnat tahhiyatul masjid).

4. Sa'i

Sa'i berarti berlari-lari kecil antara shofa dan marwah, dimulai dari shofa dan diakhiri di marwah. Bagi orang yang kurang kuat melakukan sa'i dapat melakukannya dengan ditandu atau duduk dikereta, didorong oleh orang lain, tetapi itu dilakukan setelah dicobanya untuk berlari kecil dan ternyata memang ia tidak mampu.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Tahallul

Tahallul itu sendiri wajib dilakukan dengan mencukur rambut atau mengguntingnya minimal tiga helai rambut, biasanya di bukit marwah itu sudah berkumpul para tukang cukur dan tukang gunting menunggu para jamaah haji yang mau tahallul.

6. Tertib

Tertib artinya rukun ibadah haji tidak boleh diubah atau tegasnya tidak boleh ditukar-tukar urutannya, tetapi tetap wajib ihram dulu baru wukuf, thawaf ifadhah, sa'i kemudian tahallul.

E. Wajib Haji

Wajib haji adalah rangkaian amalan yang harus dikerjakan dalam ibadah haji, apabila tidak dikerjakan maka harus membayar dam (denda).

Wajib haji tersebut meliputi:

1. Niat Ihram dari Miqat
2. Mabit (bermalam) di Musdhalifah
3. Mabit (bermalam) di Mina
4. Melontar jumrah ila, wustha, aqabah
5. Tidak melakukan perbuatan yang dilarang pada saat melaksanakan ibadah haji
6. Thawaf wada'<sup>27</sup>

F. Macam-macam Haji

Adapun macam-macam haji diantaranya sebagai berikut.<sup>28</sup>

1. Ifrad' yaitu melaksanakan secara terpisah antara haji dan umrah, dimana masing-masing dikerjakan sendiri, dalam waktu berbeda tapi dalam satu musim haji. Pelaksanaan ibadah haji dilakukan terlebih dahulu, selanjutnya melakukan umrah dalam satu musim haji. Pelaksanaan haji ifrad terbebas dari Dam (denda atas kesalahan yang dilakukan pada saat melaksanakan ibadah haji).

<sup>27</sup> Abu Ahmad Al-Ghazali, *Rahasia Haji dan Umrah*, (Bandung: Karisma, 1993), 35

<sup>28</sup> Zakaria Darajat, *Haji Ibadah yang Unik*, (Jakarta: Yayasan Pendidikan Islam Ruhama, 1992), 85

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Tamattu' yaitu mengerjakan umrah terlebih dahulu, kemudian baru mengerjakan Haji. Cara ini diwajibkan untuk membayar Dam dengan menyembelih seekor kambing atau berpuasa selama 10 hari dengan rincian 3 hari ditanah suci dan 7 hari ditanah air. Pelaksanaan haji dengan cara tamattu ini dianjurkan bagi semua jamaah haji dan petugas.
3. Qiran adalah mengerjakan ibadah haji dan umrah secara bersamaan. Cara ini diwajibkan juga untuk membayar Dam dengan menyembelih seekor kambing atau bila tidak mampu berpuasa selama 10 hari. Pelaksanaan haji dengan cara qiran ini dapat dipilih, bagi jamaah yang karena sesuatu hal yang tidak dapat lagi melaksanakan umrah sebelum dan sesudah hajinya, termasuk diantaranya jamaah haji yang masa tinggalnya di Makkah sangat terbatas.

### C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pikir biasa juga disebut kerangka konseptual. Kerangka pikir merupakan uraian atau pernyataan mengenai kerangka konsep pemecahan masalah yang telah diidentifikasi atau dirumuskan. Kerangka pikir juga diartikan sebagai penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan.<sup>29</sup> Disamping itu, ada pula yang berpendapat bahwa Kerangka pikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasikan sebagai masalah yang penting.<sup>30</sup>

Kerangka berfikir merupakan kerangka penalaran logis, urutan berfikir logis sebagai suatu ciri dari cara berfikir ilmiah yang digunakan dan cara menggunakan logika tersebut dalam memecahkan masalah.<sup>31</sup>

Untuk meningkatkan pelayanan haji dan umrah di Kementerian Agama Kota Pekanbaru maka dasar penelitian ini adalah adanya kerangka konseptual yang menjelaskan Penggunaan media sosial dalam meningkatkan pelayanan

<sup>29</sup> Adnan Mahdi, Mujahidin, *Panduan Penelitian Praktis untuk Menyusun Skripsi, Tesis dan Disertas*, (Bandung : Alfabeta, 2014), 85.

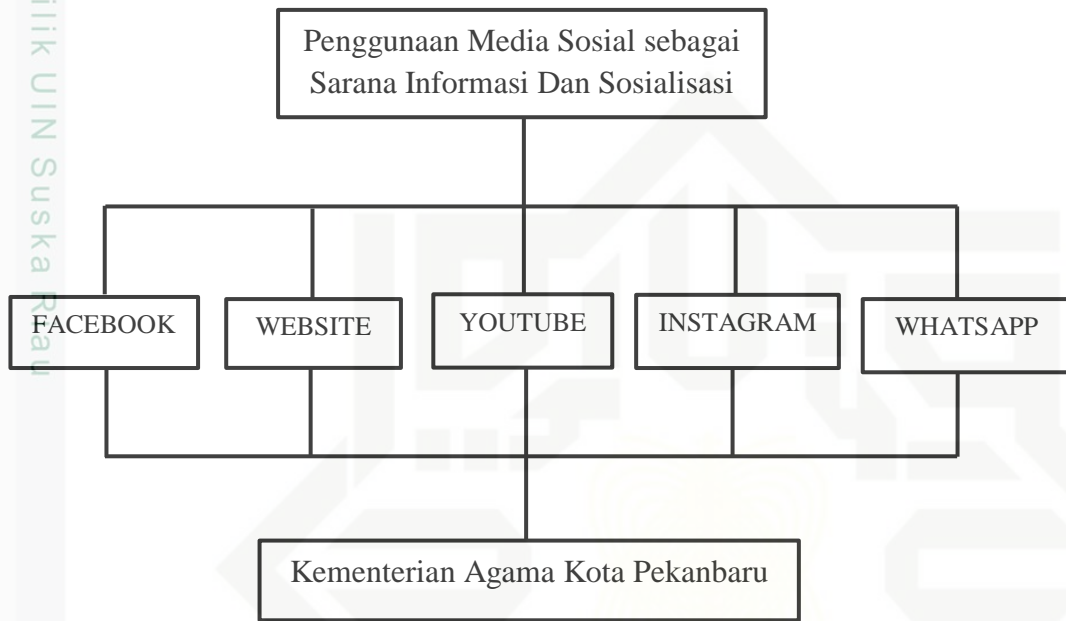
<sup>30</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2013), 60.

<sup>31</sup> Cik Hasan Bisri, *Penuntun Penyusunan Rencana Penelitian dan Penulisan Skripsi*, 43.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

haji dan umrah di Kementerian Agama Kota Pekanbaru melalui media sosial. Untuk lebih jelasnya kerangka berfikir ini jika dijabarkan dalam bentuk bagan, maka akan tampak seperti dibawah ini.



**Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran Penelitian**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang berbentuk kata, kalimat, gerak tubuh, ekspresi wajah, bagan, gambar dan foto. Penelitian kualitatif sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana penelitian sebagai instrumen kunci.<sup>32</sup>

Jenis penelitian ini adalah menggunakan deskriptif kualitatif yaitu data yang diperoleh disajikan apa adanya dan kemudian data tersebut dianalisis tidak dalam bentuk angka. Kemudian data-data tersebut dianalisis untuk memperoleh kesimpulan.

### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

#### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru yang terletak di Jl. Arifin Achmad Simp. Rambutan No.1 Pekanbaru.

#### 2. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian ini adalah di mulai pada Agustus 2020.

### C. Sumber Data Penelitian

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan sumber data lapangan dan data kepustakaan yang digunakan untuk memperoleh data teoritis yang dibahas.

Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Data primer

Data primer merupakan data utama yang diperoleh langsung dari informan atau subyek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau

<sup>32</sup> Sumadi Suryabrata. *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1995), 84-85.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

alat pengambilan data langsung pada subyek sebagai informasi yang di cari. Sumber data didapatkan dengan cara wawancara langsung dan dokumentasi dari para informan penelitian. Data primer adalah data yang diperoleh dari pembina dan karyawan Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

## 2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui pihak lain, tidak langsung diperoleh dari subyek penelitian. Sumber data ini diperoleh dari artikel, jurnal, hasil penelitian, buku-buku dan tulisan-tulisan yang berkaitan dengan topik yang dibahas dalam penelitian ini. Data sekunder adalah berupa dokumen yang berisi arsip-arsip yang dikumpulkan melalui observasi.<sup>33</sup>

## D. Informan Penelitian

Informan adalah seseorang yang menjadi narasumber yang memberikan informasi dan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti.

### 1. Subjek Penelitian.

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah Kepala bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Pekanbaru, *key informan* atau informan kunci dalam penelitian ini adalah Petugas yang memegang akun media sosial Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Sementara informan pendukung dalam penelitian ini adalah 4 orang jamaah haji dan umrah dari berbagai daerah, usia, dan jenis kelamin.

### 2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah media sosial yang digunakan sebagai media informasi dan sosialisasi haji dan umrah di Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

---

<sup>33</sup> M.Iqbal Hasan, *Pokok-pokok metodologi penelitian dan aplikasinya*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2002), 82

## E. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Observasi

Nasution menyatakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.<sup>34</sup> Observasi adalah pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang akan diselidiki.<sup>35</sup>

Observasi yang penulis lakukan pada penelitian ini yaitu dengan cara pengamatan langsung di lapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata tentang kegiatan yang dilakukan.

### 2. Wawancara

Wawancara atau *Interview* adalah sebuah percakapan langsung (*face to face*) antara peneliti dan informan, dalam proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab.<sup>36</sup> Dalam hal ini peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan, terkait dengan penelitian yang dilakukan. Sedangkan informan bertugas untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara. Meskipun demikian, informan berhak untuk tidak menjawab pertanyaan yang menurutnya *privasi* atau rahasia.

Proses *interview* (wawancara) dilakukan untuk mendapatkan data dari informan tentang bagaimana Penggunaan Media Sosial Dalam Meningkatkan Pelayanan Haji Dan Umrah di Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.<sup>37</sup>

<sup>34</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung : Alfabeta, 2014), 64.

<sup>35</sup> Soetrisno Hadi, *Metodologi Research*, Jilid I (Yogyakarta: ANDI, 1980), 136.

<sup>36</sup> W. Gulo, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Gramedia, 2004), hlm 119

<sup>37</sup> Suharsimi, Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka

Cipta, 2006), 231.

Teknik ini penulis lakukan dengan cara mengumpulkan data atau informasi secara tertulis melalui dokumen-dokumen, foto-foto dari kegiatan yang dilakukan di Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

## F. Validitas Data

Validitas atau kesahehan adalah suatu *indeks* yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur.<sup>38</sup> Pada penelitian ini, untuk memperoleh keabsahan atau kevalidan data maka digunakanlah teori Triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain<sup>39</sup>.

Triangulasi ini dilakukan untuk melakukan pengecekan terhadap penggunaan metode pengumpulan data, apakah informasi yang didapat dengan metode interview sama dengan metode observasi, atau apakah hasil observasi sesuai dengan informasi yang diberikan ketika di interview. Begitu pula teknik ini dilakukan untuk menguji sumber data, apakah sumber data ketika diinterview dan diobservasi akan memberikan informasi yang sama atau berbeda. Apabila berbeda maka penulis harus dapat menjelaskan perbedaan itu, tujuannya adalah untuk mencari kesamaan data dengan metode yang berbeda.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Maka akan dilakukan uji keabsahan informasi yang diperoleh dari hasil teknik tersebut.

## G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah difahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.<sup>40</sup>

Teknik analisis data bertujuan untuk menganalisa data yang telah terkumpul dalam penelitian ini. Setelah data dari lapangan terkumpul dan

<sup>38</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana, 2011), 132-133

<sup>39</sup> Abdul Aziz Al-Barqy. Tesis. *Strategi Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kementerian Agama Kota Malang* (Malang : UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2015), 107

<sup>40</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, 88.

disusun secara sistematis, maka langkah selanjutnya penulis akan menganalisa data tersebut.<sup>41</sup>

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Teknik analisis data deskriptif kualitatif yaitu data analisa dengan menggambarkan atau memaparkan fenomena-fenomena dengan kata-kata atau kalimat, kemudian data tersebut dianalisis dan memperoleh kesimpulan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

---

<sup>41</sup> Suharsimi dan Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, 59.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Kantor wilayah Departemen Agama Provinsi Riau adalah salah satu Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi dibawah Departemen Agama RI (Pusat). Salah satu tugas pokoknya adalah melakukan pembinaan dan pelayanan di bidang agama dan keagamaan di Provinsi Riau, sekaligus berfungsi melakukan dan menjabarkan kebijakan Menteri Agama RI di Provinsi Riau. Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Riau, merupakan instansi vertikal Departemen Agama (tidak termasuk yang diotonomikan), berada dibawah tanggung jawab Menteri Agama. Oleh karena itu, maka setiap kebijakan yang dilakukannya harus senantiasa pada garis dan rel yang telah ditetapkan oleh Menteri Agama dan sekaligus mempunyai kewajiban untuk memberikan laporan kepada Menteri Agama.

Meskipun Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Riau merupakan instansi vertikal, namun bukan berarti Kantor Wilayah Departemen Agama hanya mengurus tugas-tugas pemerintah pusat semata, namun juga mengurus tugas-tugas yang bersifat kedaerahan, sebab pada kenyataannya kantor ini membina dan melayani kepentingan-kepentingan orang daerah. Oleh karena itu, maka koordinasi antara Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Riau dengan Pemerintah Daerah dalam hal ini Gubernur Riau, senantiasa dilakukan sehingga kebijakan-kebijakan Pemerintah Daerah khususnya dalam bidang pembangunan agama dan keagamaan, sesuai dan sinkron dengan kebijakan pemerintah pusat.

Kantor Wilayah Departemen Agama adalah merupakan kantor yang hampir sama dengan sebuah pemerintahan, sebab Kantor Wilayah ini pada kenyataannya mengurus seluruh kepentingan manusia sejak lahir sampai dengan masuk kubur. Tugas-tugas kedinasannya, bersentuhan langsung dengan tugas-tugas kedinasan lainnya. Sebagai contoh, penyelenggara ibadah haji. Ibadah haji bersentuhan langsung dengan tugas kedinasan lainnya,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

seperti Dinas Kesehatan, Dinas Perhubungan, Keimigrasian, Keamanan, Ketertiban, dan lain sebagainya.

Oleh karena itulah tidak salah apabila ada yang mengatakan, Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama itu adalah Gubernur Agama. Sebab harus diakui bahwa dalam kenyataannya Kantor Wilayah ini mengurus semua kepentingan masyarakat, sejak lahir sampai dengan meninggal dunia.

## B. Sejarah Terbentuknya

Berdasarkan catatan dan data-data yang didapat, pada bulan Juni 1946 yakni setelah beberapa bulan setelah Indonesia merdeka dan kurang lebih 6 bulan setelah terbentuknya Departemen Agama di Pusat pada tanggal 3 Januari 1946, maka Residen Riau pada waktu itu menunjuk H. Bakri Sulaiman untuk membentuk Kantor Jawatan Agama Tingkat Keresidenan yang berkedudukan di Tanjung Pinang. Berdasarkan perintah tersebut H. Bakri Sulaiman mulai mencari personalia yang akan ditunjuk sebagai pendamping dalam melaksanakan tugas yang baru, maka disusunlah sebagai berikut:

- M. Yatim ditunjuk sebagai sekretaris
- H. Muhammad Syech diserahkan sebagai Kepala Bidang Pengadilan Agama
- Mahmud Thoib diangkat sebagai Kepala Bagian Pendidikan Agama
- Muhammad Nur sebagai Kepala Penerangan Agama

Penunjuk ini tidak disertai dengan Surat Keputusan. Penyebabnya karena H. Bakri Sulaiman ketika itu belum dikukuhkan dengan Surat Keputusan. H. Bakri Sulaiman baru mendapat pengukuhan seminggu setelah diterima Residen Riau. Surat Keputusan dikeluarkan Gubernur Sumatera Mr. Tengku M. Hasan yang berkedudukan di Medan, pada tanggal 16 Juli 1946. Dengan dikeluarkannya surat tersebut maka secara resmi terbentuklah Jawatan Agama Daerah Riau yang langsung dipimpin oleh H. Bakri Sulaiman.<sup>42</sup>

<sup>42</sup> Admin Riau, "Profil Kementerian Agama Kota Pekanbaru", diakses dari Riau.kemenag.go.id, pada Agustus 2020

### C. Tugas Pokok dan Fungsi

Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru sesuai dengan Keputusan Menteri Agama Nomor 373 tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota adalah merupakan instansi vertikal Kementerian Agama berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.

Oleh karena itulah maka tugas pokoknya adalah melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kementerian Agama dalam wilayah Kabupaten/Kota berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam rangka untuk melaksanakan tugas sebagaimana tersebut di atas, Kemenag Kota Pekanbaru mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Merumuskan Visi dan Misi serta kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama di Kota Pekanbaru.
- b. Melakukan pembinaan, pelayanan dan bimbingan di bidang bimbingan masyarakat Islam, pelayanan haji dan umrah, pengembangan zakat dan wakaf, pendidikan agama dan keagamaan, pondok pesantren, pendidikan agama Islam pada masyarakat dan pemberdayaan masjid, urusan agama, pendidikan agama, bimbingan masyarakat Kristen, Katolik, Hindu serta Buddha sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi keagamaan.
- d. Pelayanan dan bimbingan di bidang kerukunan ummat bergama. Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian dan pengawasan program.
- e. Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Departemen Agama di Kota Pekanbaru.

### D. Visi dan Misi

Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru telah menetapkan Visi dan Misi.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Visi tersebut adalah :

*“Terwujudnya masyarakat Kota Pekanbaru yang taat beragama, serta rukun menuju masyarakat madani yang berkepribadian Melayu”.*

Di dalam visi ini terdapat empat hal yang menjadi fokus utama yaitu: Taat, Rukun, Masyarakat Madani, dan Kepribadian Melayu. Empat hal ini yang ingin diupayakan dengan mengarahkan segala kemampuan, daya dan pikir yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

Untuk mewujudkan Visi tersebut, Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru telah menetapkan Misi, sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kualitas sumberdaya manusia yang memiliki iman dan taqwa serta berakhlaq mulia.
- b. Meningkatkan pelayanan Kementerian Agama, pelaksanaan ajaran agama serta kerukunan ummat beragama.
- c. Meningkatkan iptek dan imtaq melalui pendidikan agama dan keagamaan.

Tema Kerja :

*“Ciptakan Pelayanan secara Prima”*

Motto Kerja :

*“Profesional, Berwibawa dan Agamis”*

Sifat Kerja :

*“Cepat, Akurat dan Peduli”*

Untuk mewujudkan Visi dan Misi tersebut, Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru telah menetapkan 12 program prioritas yang harus dilaksanakan di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru, yaitu:

1. Program Pendidikan agama dan keagamaan yang berkualitas.
2. Program pengembangan lembaga-lembaga sosial keagamaan dan lembaga pendidikan keagamaan.
3. Program peningkatan pemahaman, penghayatan, pengamalan dan pengembangan nilai-nilai keagamaan.
4. Program Pendidikan Anak Usia Dini



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Program wajib belajar pendidikan dasar sembilan tahun
6. Program pendidikan menengah
7. Program pendidikan non formal
8. Program peningkatan pelayanan kehidupan beragama
9. Program peningkatan kerukunan umat beragama
10. Program penyelenggaraan pimpinan kenegaraan dan pemerintah
11. Program sarana dan prasarana aparatur.
12. Program peningkatan pelayanan publik.

E. Wilayah

Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru Provinsi Riau, saat ini memiliki 12 Kecamatan, dengan demikian maka terdapat 12 Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan. KUA Kecamatan tersebut adalah

1. KUA Pekanbaru Kota
2. KUA Kecamatan Sail
3. KUA Kecamatan Senapelan
4. KUA Kecamatan Lima Puluh
5. KUA Kecamatan Sukajadi
6. KUA Kecamatan Tampan
7. KUA Kecamatan Bukit Raya
8. KUA Kecamatan Rumbai
9. KUA Kecamatan Rumbai Pesisir
10. KUA Kecamatan Tenayan Raya
11. KUA Kecamatan Marpoyan Damai
12. KUA Kecamatan Payung Sekaki.

Selain itu di Kota Pekanbaru terdapat terdapat 8 Madrasah Negeri, 75 Madrasah Swasta dan terakreditasi sebanyak 38 madrasah. Adapun rinciannya, RA swasta 31 buah, 3 MIN, 12 MIS, 3 MTsN, 21 MTsS, 2 MAN dan 11 MAS.

F. Heterogenitas Penduduk

Penduduk Kota Pekanbaru yang sangat heterogen namun hidup dalam suasana kerukunan dan kedamaian dan hampir tidak ditemukan adanya

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

konflik antar etnis ataupun antar agama. Semuanya hidup rukun, saling menghargai dan menghormati antara satu etnis dengan etnis lain, antara satu pemeluk agama dengan pemeluk agama lain. Yang mana keseluruhannya telah membaur menjadi satu, menjadi satu kekuatan besar sebagai penyanggah kokohnya Kota Pekanbaru.

Kerukunan umat beragama merupakan tonggak utama terwujudnya persatuan dan kesatuan bangsa. Kerukunan Ummat beragama pilar penyangga utama terwujudnya kerukunan nasional. Negeri ini tegak dan kokoh berdiri hingga saat ini tidak terlepas dari kerukunan ummat beragama yang telah diperlihatkan oleh para ulama, tokoh agama dan tokoh masyarakat.

#### G. Capaian Program

Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru sebagaimana telah disebutkan di atas, telah menetapkan program-program prioritasnya dan telah dapat mencapai hasil-hasil yang diharapkan dan telah dirasakan manfaatnya oleh masyarakat Kota Pekanbaru. Capaian Program tersebut antara lain adalah:

- a. Peningkatan koordinasi dan kerjasama antara Kementerian Agama Kota Pekanbaru dengan Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru.
- b. Peningkatan koordinasi dan kerjasama ini dibuat dalam bentuk mensinergikan Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dengan Visi Pemerintah Kota Pekanbaru.
- c. Visi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru adalah dalam rangka untuk mempercepat pencapaian visi Pemerintah Kota Pekanbaru.

Untuk itu Kankemenag Kota Pekanbaru mengerahkan segala potensi yang ada di Kota Pekanbaru untuk mencapai Visi Kota Pekanbaru, antara lain adalah dengan menggerakkan organisasi sosial keagamaan yang ada di Kota Pekanbaru serta para pemuka, tokoh dan pimpinannya untuk bekerja sama menggalang kekuatan untuk mempercepat pencapaian visi Kota Pekanbaru. Menetapkan adanya standarisasi pelayanan publik khususnya di bidang pelayanan haji, sehingga dengan demikian masyarakat yang membutuhkan pelayanan masalah haji, akan mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

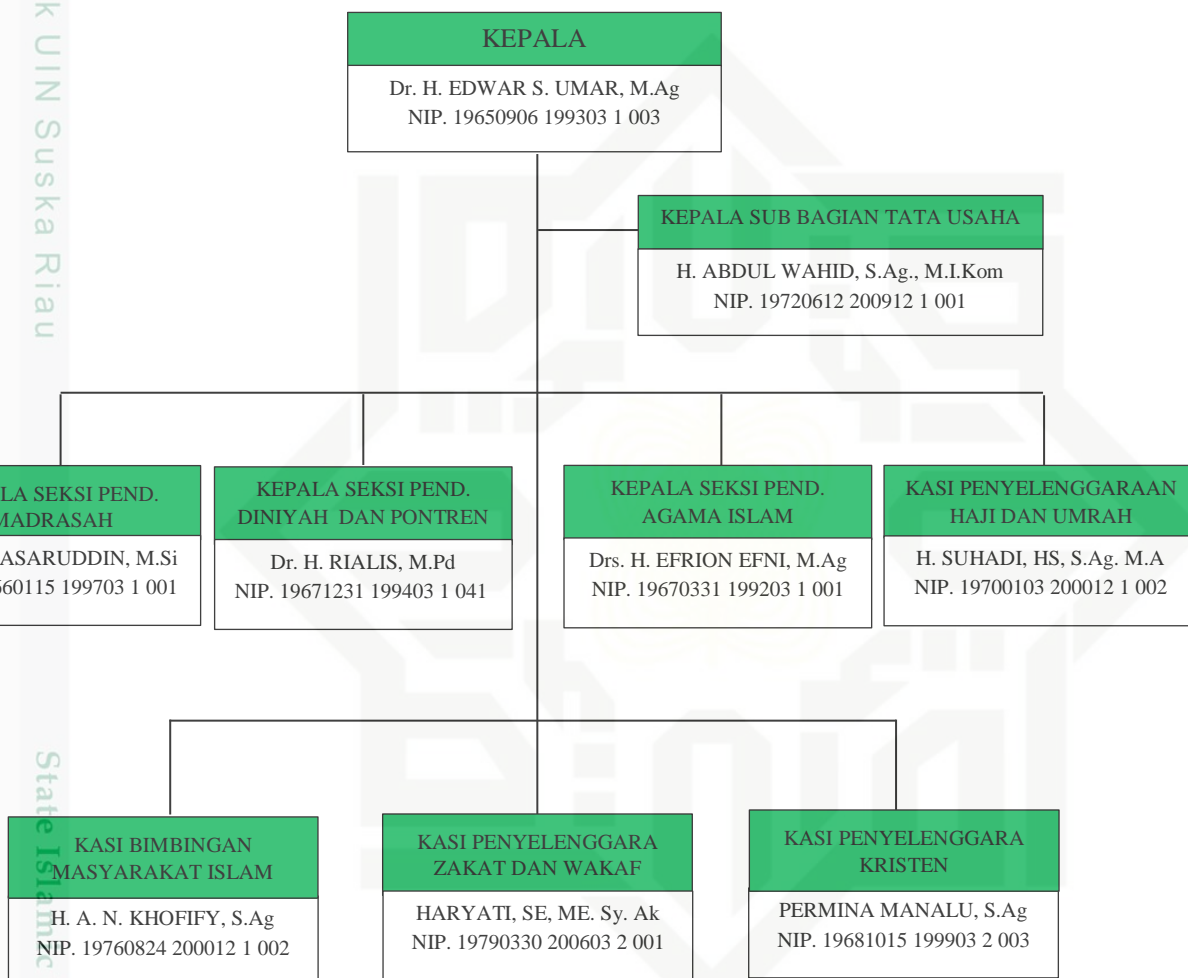
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Meningkatkan kualitas pendidikan agama dan keagamaan di Kota Pekanbaru sehingga Kota Pekanbaru menjadi barometer tentang sekolah agama dan keagamaan.

Di Kota Pekanbaru terdapat madrasah-madrasah yang berprestasi seperti siswa MTsN Pekanbaru yang berhasil menjadi juara pertama tingkat provinsi di bidang sains/matematika. Selain itu Siswi MAN 2 Pekanbaru menjadi salah satu dari dua orang utusan Indonesia mengikuti study pendek bahasa Jerman ke Jerman. Siswa MTs Darul Hikmah Pekanbaru menjadi salah seorang wakil Indonesia mengikuti Pendidikan Bahasa Inggris ke Jerman dan lain sebagainya. Menciptakan Kerukunan Hidup Ummat beragama yang harmonis dan dinamis di antara ummat beragama, sehingga ummat beragama dapat hidup berdampingan antara satu sama yang lain dalam suasana kebersamaan dan persaudaraan sebangsa dan setanah air. Di Kota Pekanbaru, Ummat beragama hidup dalam kerukunan dan rukun dalam kehidupan.

## H. Struktur Organisasi

### STRUKTUR ORGANISASI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU (Sesuai PMA Nomor 19 Tahun 2019)



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kemenag Kota Pekanbaru**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Kementerian Agama Kota Pekanbaru, maka penulis menyimpulkan bahwa penggunaan media social sebagai sarana informasi dan sosialisasi haji dan umrah di Kementerian Agama Kota Pekanbaru itu ada lima jenis media sosial, yaitu media facebook, website, youtube, instagram dan whatsapp.

Media social yang digunakan pada Kementerian Agama Kota Pekanbaru untuk media informasi dan sosialisasi haji umrah sudah cukup baik. Namun ada beberapa media social yang belum digunakan secara efektif, seperti instagram dan facebook. Karena pihak Kementerian Agama Kota Pekanbaru jarang sekali menggunakan media tersebut untuk menyampaikan informasi karena takut terjadinya penyelewengan akun, seperti penipuan, pencemaran nama baik, dan lain sebagainya.

#### B. Saran

Dalam penulisan skripsi ini, penulis ingin memberikan saran dan pandangan terhadap pembaca dan untuk Kementerian Agama Kota Pekanbaru, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi pembaca pada umumnya, hendaknya penulisan skripsi ini dapat menjadikan inspirasi dan pedoman dalam membuat karya ilmiah yang berkaitan dengan penggunaan media social sebagai sarana informasi dan sosialisasi haji umrah.
2. Bagi pihak Kementerian Agama Kota Pekanbaru, hendaknya lebih meningkatkan pengelolaan informasi dan sosialisasi pada media social yang ada di Kementerian Agama Kota Pekanbaru tersebut.



## DAFTAR PUSTAKA

- A, Abraham. 2011. *Sukses menjadi Artis dengan Youtube*. Surabaya: Reform Media.
- Al-Barqy, Abdul Aziz. 2015. *Strategi Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kementerian Agama kota Malang*. Malang: UIN Malang
- Al-Ghazali, Abu Ahmad. 1993. *Rahasia Haji dan Umrah*. Bandung: Karisma
- Amhar. 2007. *Buku Pintar Calon Haji*. Jakarta: Gema Insani
- Arif, Rahmadi. 2016. *Tips Produktif Bersosial Media*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Asyuri. 2012. *Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*. Jawa Timur: Raja Grafindo Persada
- Aziz, Abdul. 1993. *Haji Umrah dan Ziarah berdasarkan tuntunan Al-Qur'an dan As-Sunnah*. Jakarta: CV. Firdaus
- Azwar, Muhammad. 2014. *Penelusuran Informasi Online*. Makasar: Alauddin University Perss
- Ahmad, *Perbedaan Haji dan Umrah*. Diakses dari <https://www.yuksinau.id>
- Darajat, Zakaria. 1992. *Haji Ibadah yang Unik*. Jakarta: Pendidikan Islam Ruhama
- Gulo, W. 2004. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Gramedia
- Hadi, Soetrisno. 1980. *Metodologi Research*, Jilid I. Yogyakarta: ANDI
- Hasan, M.Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Hasibuan, Melayu. 2006. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara
- <http://Tesisdisertasi.blogspot.com/2010/07/bentuk-pelayanan.html>
- Kasmir. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- McQuail, Denis. 1992. *Teori Komunikasi Massa Suatu Pengantar*. Jakarta: Erlangga

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Mujahidin, Adnan Mahdi. 2014. *Paduan Penelitian Praktis untuk Menyusun Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Bandung: Alfabeta
- Mulyono, Edi. 2013. *Paduan Praktis dan Terlengkap Ibadah Haji dan Umrah*. Yogyakarta: Safirah
- Munir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nasrullah. 2016. *Media Sosial Perspektif Komunikasi, Budaya dan Sosiologi*. Bandung: Rosdakarya
- Nisrina, M. 2015. *Manfaat Sosial Media dalam Meraup Uang*. Yogyakarta: Kobis
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana
- Riau, Admin. *Profil Kementerian Agama Kota Pekanbaru*. Diakses dari Riau.kemenag.go.id
- Saxena. 2014. *Sosial Media*. Jakarta: Easy Media
- Shiddiq, KH Nuruddin. 1993. *Tuntunan Manasik Haji*. Jakarta: LC
- Shaiddieqy, Hasbi Ash. 1983. *Pedoman Haji*. Jakarta: Bulan Bintang
- Shadieqy, Tengku Muhammad Hasbi Ash. 1998. *Al-Islam 2*. Semarang: Pustaka Rizki Putra
- Suharsimi, dkk. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sulianta. 2015. *Keajaiban Media Sosial*. Jakarta: Elex Kompetindo
- Suryabrata, Sumadi. 1995. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Syaukani, Imam. 2009. *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan
- Tibraya, dkk. 2003. *Menyelami Seluk Beluk Ibadah dalam Islam*. Jakarta: Prenada Media



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DOKUMENTASI

### Ruangan dan Pelayanan Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah



### Wawancara bersama Bapak H. Suhardi, M.Ag selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah

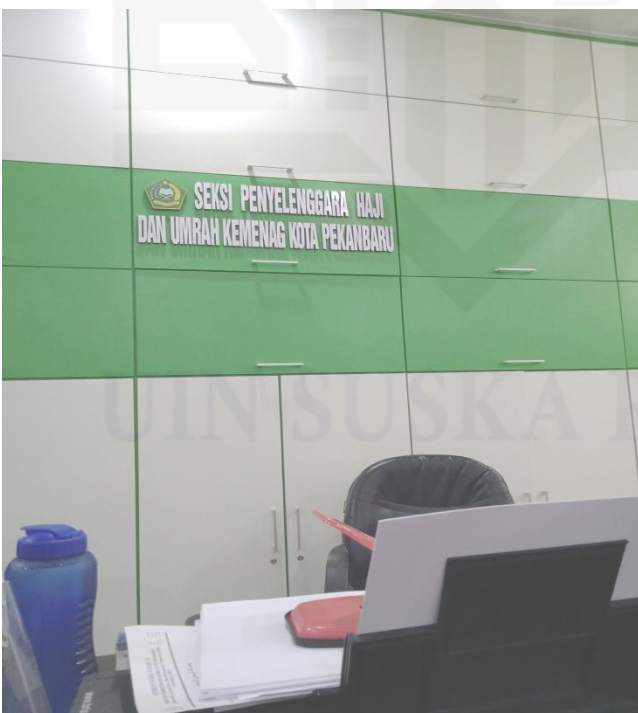




#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Foto bersama Calon Jamaah Haji



## Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Pekanbaru



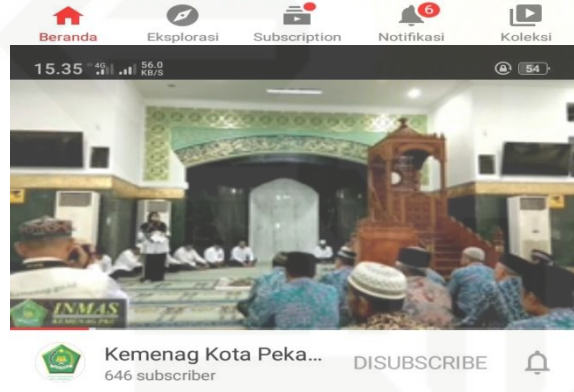
Akun Media Sosial Kementerian Agama Kota Pekanbaru



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Dipublikasikan tanggal 1 Apr 2019

Assalamuálaikum wr wb

Salam Profesionalitas, Berwibawa , & Agamis  
 Kegiatan Manasik Haji se Kota Pekanbaru yang ditaja oleh  
 Kementerian Agama Kota Pekanbaru Seksi Penyelenggara  
 Haji dan Umroh.  
 Pelaksana Acara  
 MC : Hj. Siti Aminah  
 Qori : H. Ashari Husin  
 Pembukaan : H. Edrwar S Umar  
 Penceramah : Ustadz H. Fakhri  
 Lokasi : Masjid Raya An Nur Propinsi Riau

Syukra Katsiran

Wassalamualaikum wr wb

Direkomendasikan [Opick - Bila Waktu T'lah Berakhir |](#)  
 oleh PT. Aquarius ... [Official Lyric Video](#)

Musik dalam video ini  
[Pelajari lebih lanjut](#)  
 Dengarkan musik bebas iklan dengan YouTube Premium  
 Lagu [Haji](#)





## PEDOMAN WAWANCARA

Nama : HENY KURNIA  
 NIM : 11740424161  
 Prodi : Manajemen Dakwah  
 Judul Penelitian : Penggunaan Media Sosial dalam Meningkatkan Pelayanan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Pekanbaru

### A. Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah

1. Media sosial apa saja yang digunakan Kementerian Agama Kota Pekanbaru dalam melakukan pelayanan haji umrah?
2. Apakah ada evaluasi dari pelayanan melalui media sosial tersebut? Dan berapa kali melakukan evaluasi?
3. Berapa persen tingkat respon jamaah terhadap penggunaan media sosial tersebut?
4. Apakah pernah jamaah melakukan pelanggaran terhadap penggunaan media sosial? Misalnya jamaah tersebut sibuk dengan hp nya, sehingga mereka tidak fokus beribadah.
5. Bagaimana cara melakukan pelayanan melalui media sosial, terhadap jamaah yang sudah lansia?
6. Selama pandemi covid-19 ini, apakah kegiatan yang dilakukan bersama jamaah dibatasi?
7. Dan bagaimana bentuk pelayanan selama pandemi dan new normal ini?
8. Apakah pendaftaran dan pembatalan juga dilakukan secara daring?

### B. Pertanyaan untuk yang mengelola akun (admin)

1. Media sosial apa saja yang digunakan Kementerian Agama Kota Pekanbaru dalam pelayanan haji dan umrah?
2. Seperti apakah pelayanan yang dilakukan melalui media sosial tersebut?
3. Bagaimana perkembangan pelayanan melalui penggunaan media sosial, apakah sudah dikatakan berhasil atau tidak?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4. Media sosial apa yang sering digunakan oleh pihak Kementerian Agama Kota Pekanbaru dalam menyampaikan informasi?
  5. Bagaimana dampak positif dan negatif penggunaan media sosial terhadap pelayanan haji dan umrah?
  6. Apakah ada strategi khusus yang dilakukan admin agar informasi terlihat menarik untuk dibaca?
  7. Bagaimana respon jamaah terhadap penggunaan media sosial tersebut?
  8. Kapan saja waktu memperbaharui informasi yang dipublikan di media sosial?
  9. Bagaimana pengaruh penggunaan youtube terhadap pelayanan haji dan umrah?
  10. Informasi dan dokumentasi seperti apa yang admin share di media sosial tersebut?
  11. Selama pandemi covid-19, apakah ada pertemuan atau zoom meeting yang dilakukan pihak Kemenag dengan para calon jamaah?
  12. Bagaimana pihak Kemenag mengatasi permasalahan yang terjadi pada pengelolaan media sosial? Contohnya seperti adanya penyalahgunaan akun, penipuan, dan sebagainya.
- C. Jamaah Haji dan Umrah
1. Bagaimana bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pihak Kementerian Agama Kota Pekanbaru terhadap jamaah melalui media sosial?
  2. Manfaat apa saja yang bapak/ibu dapatkan melalui pelayanan tersebut?
  3. Apakah pelayanan yang dilakukan pihak Kementerian Agama Kota Pekanbaru sudah bisa dikatakan efektif?
  4. Informasi apa saja yang bapak/ibu lihat di media sosial Kementerian Agama Kota Pekanbaru?



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**  
**كلية الدعوة و الاتصال**  
**FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION**

Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
 Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email: [fdk@uin-suska.ac.id](mailto:fdk@uin-suska.ac.id)

UIN SUSKA RIAU

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/3517/2020  
 Sifat : Biasa  
 Hal : **Mengadakan Penelitian**

Pekanbaru, 15 Dzulkaidah 1441 H  
 07 Juli 2020

**Kepada Yth:**  
**Kepala Dinas Penanaman Modal dan**  
**Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau**  
**Pekanbaru**

***Assalamu'alaikum wr. wb.***

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

N a m a : **Heny Kurnia**  
 N I M : 11740424161  
 Semester : VI (enam)  
 Jurusan : Manajemen Dakwah  
 Pekerjaan : Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

**“PENGUNAAN MEDIA SOSIAL DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU.”**

Adapun sumber data penelitian adalah:

**“KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU”**

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam  
 a.n. Rektor,  
 Dekan,



**Dr Nurdin, MA**  
 NIP.19660620 200604 1 015

Tembusan :  
 1. Yth. Rektor UIN Suska Riau  
 2. Mahasiswa yang bersangkutan

1. Cipta milik UIN Suska Riau  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**  
 Email : [dpmptsp@riau.go.id](mailto:dpmptsp@riau.go.id)

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/33828  
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/3517/2020 Tanggal 7 Juli 2020**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- |                      |   |  |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama              | : | <b>HENY KURNIA</b>   |
| 2. NIM / KTP         | : | 11740424161  |
| 3. Program Studi     | : | MANAJEMEN DAKWAH   |
| 4. Jenjang           | : | S1   |
| 5. Alamat            | : | JALAN ARIFIN AHMAD, PEKANBARU  |
| 6. Judul Penelitian  | : | <b>PENGUNAAN MEDIA SOSIAL DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU</b>    |
| 7. Lokasi Penelitian | : | KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU. JALAN ARIFIN AHMAD, SIDOMULYO TIMUR, KEC. MARPOYAN DAMAI, KOTA PEKANBARU, RIAU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 10 Juli 2020



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :  
 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
 PROVINSI RIAU**

**Tembusan :**

**Disampaikan Kepada Yth :**

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Pekanbaru
3. Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
4. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
5. Yang Bersangkutan





## RIWAYAT HIDUP PENULIS

Heny Kurnia, lahir di Pematang kecamatan Batang Peranap Kabupaten Indragiri Hulu, pada tanggal 13 Maret 1999. Penulis lahir dari orangtua yang luar biasa, yaitu ayahanda Arizal dan ibunda Asrawati. Penulis merupakan anak ketiga dari empat bersaudara. Pendidikan formal yang penulis tempuh adalah Sekolah Dasar (SD) Negeri 001 Pematang, kecamatan Batang Peranap lulus pada tahun 2011. Kemudian melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Batang Peranap lulus pada tahun 2014. Lalu melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Peranap lulus pada tahun 2017. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan Strata Satu (S1) di Jurusan Manajemen Dakwah, Kosentrasi Manajemen Travelling Haji dan Umrah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan lulus pada tahun 2020.

Pada bulan Juli – Agustus 2020, penulis melakukan program Kuliah Kerja Nyata Dari Rumah Plus (KKN-DR Plus) di Desa Koto Tuo Kecamatan Batang Peranap Kabupaten Indragiri Hulu, kemudian pada bulan September – Oktober 2020, penulis melakukan Praktek Profesi (Job Training) atau yang lebih dikenal dengan magang, di Kantor Urusan Agama Kecamatan Batang Peranap, Kabupaten Indragiri Hulu. Penulis melaksanakan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dengan skripsi yang berjudul “Penggunaan Media Sosial dalam Meningkatkan Pelayanan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Pekanbaru”.

Semenjak kuliah penulis aktif diberbagai organisasi, diantaranya :

1. Sekretaris Umum Himpunan Mahasiswa dan Pemuda Batang Peranap (HMPBP) pada tahun 2017-2019
2. Ketua Devisi Publikasi dan Dokumentasi Himpunan Mahasiswa dan Pemuda Batang Peranap (HMPBP) pada tahun 2019-sekarang
3. Anggota Ikatan Mahasiswa Indragiri Hulu (IKAMIHU) pada tahun 2019-sekarang
4. Anggota Persatuan Mahasiswa Indragiri Hulu (PM-Inhu) – sekarang
5. Pengurus Komunitas One Day One Juz (ODOJ) Riau
6. Anggota Muslimat NU Kecamatan Batang Peranap pada tahun 2020-sekarang
7. Anggota Ikatan Remaja Masjid Miftahul Jannah (IRMAMIFJA)-sekarang
8. Anggota Devisi Keagamaan Ikatan Remaja Masjid Kecamatan Batang Peranap (IRMBP)-sekarang